TAMOIL ITALIA S.p.A.

RACCOLTA
LINEE GUIDA
PER LA GESTIONE DEL PUNTO VENDITA

Rev. 1 18/10/2006

POLITICA PER LA QUALITÀ TAMOIL ITALIA S.p.A.

La Politica di Tamoil Italia per il Sistema di Gestione per la Qualità

Il cliente è il patrimonio di ***Tamoil Italia*** .
Il nostro obiettivo primario è fornire soluzioni a valore aggiunto per il cliente , rispondendo alle sue diversificate esigenze attraverso l'*eccellenza dei prodotti e del servizio* , con una gestione manageriale orientata alla *"responsabilità sociale".*

Il miglioramento continuo della *qualità del prodotto e del servizio* è la via per consolidare il rapporto con il cliente e perseguire gli obiettivi di sviluppo aziendale .
La misura ultima della qualità è rappresentata dalla soddisfazione del cliente , nel tempo .

Il cliente fruisce dei prodotti e servizi di ***Tamoil Italia*** attraverso due distinti canali :

Extra - Rete e la ***Rete*** delle *Stazioni di Servizio* (Punti di Vendita) .

Le Stazioni di Servizio sono gestite da imprenditori (***i Gestori***) che operano in autonomia , nell'ambito della loro missione .
E' ora necessario estendere *il Sistema di Gestione per la Qualità* , già operante per il canale ***Extra-Rete*** , anche ai processi relativi alla commercializzazione dei prodotti petroliferi attraverso la ***Rete*** delle Stazioni di Servizio .

L'obiettivo di accrescere continuamente ***la soddisfazione di tutti i clienti , inclusi i Gestori ed i clienti*** delle Stazioni di Servizio , è perseguito principalmente :

- rendendo disponibili *prodotti di elevato contenuto tecnologico* , *a prezzi competitivi*
- garantendo la qualità e l'affidabilità dei *mezzi per l'erogazione del servizio*
- mantenendo una elevata *capacità di risposta alle richieste* specifiche di singoli clienti
- rispettando il significato profondo dei *requisiti normativi* , con l'intento di far *meglio* di quanto richiesto , quando ciò sia sostenibile
- garantendo attenzione costante e diffusa alla *sicurezza* delle persone e alla *integrità* di dati, archivi, proprietà intellettuali e fisiche dell'azienda.

In particolare , ***Tamoil Italia*** intende migliorare l'integrazione dei processi della ***Rete*** entro il proprio sistema di processi , attraverso :

- la diffusione della conoscenza dei propri ***valori ed obiettivi***
- l'***assistenza ai Gestori*** , sia attraverso il personale della sede centrale che attraverso il personale tecnico e commerciale di campo : Capi Area , Assistenti Rete , Tecnici di Zona .

Alla base dell'integrazione dei processi risiede una cultura comune e la *consapevolezza* dell'importanza delle attività di ciascuno per il raggiungimento degli obiettivi comuni , operando sempre nell'ambito di *comportamenti professionalmente e moralmente etici.*

La *formazione* e la *motivazione* del ***personale*** , a tutti i livelli , sono condizioni fondamentali per il conseguimento degli obiettivi strategici di ***Tamoil Italia*** .

Ness Yammine
Amministratore Delegato di Tamoil Italia

INDICE DEI CONTENUTI

PREMESSA 4
SCOPO 4
CAMPO DI APPLICAZIONE 4
TERMINI E DEFINIZIONI 4
LIVELLI DI SERVIZIO 5
ORGANIZZAZIONE PUNTO VENDITA 5
PROCEDURE OPERATIVE 6
1.1 PROCEDURE DI EMERGENZA 6
1.2 GESTIONE DEL PERSONALE 16
1.3 APERTURA PUNTO VENDITA 17
1.4 AGGIORNAMENTO PREZZI 23
1.5 GESTIONE IMPRESE TERZE 23
1.6 PROGRAMMAZIONE RIFORNIMENTI ED EFFETTUAZIONE ORDINI 24
1.7 RICEZIONE CARBURANTI 25
1.8 STOCCAGGIO PRODOTTI 32
1.9 CHIUSURA PUNTO VENDITA 38
1.10 EROGAZIONE DEL SERVIZIO 40
1.11 RAPPORTI CON TAMOIL ITALIA S.P.A. 45
1.12 ATTIVITÀ ACCESSORIE 46
1.13 ATTREZZATURE DI SICUREZZA E ANTINCENDIO 50
1.14 CONDUZIONE GPL 51
1.15 GESTIONE RIFIUTI 53
1.16 SCARICHI IDRICI 54
ATTENZIONE AL CLIENTE 58
MODULISTICA ALLEGATA 59
ELENCO APPENDICI 59

PREMESSA

Cari Gestori,
questa Raccolta nasce con l'intento di fornirvi un valido strumento a supporto delle Vostre attività e costituisce specificazione dei principi e delle linee guida tecnico commerciali della Tamoil Italia S.p.A. ai sensi dei contratti in essere di cui costituisce parte integrante.

SCOPO

Questa Raccolta definisce le linee guida tecnico-commerciali per le attività svolte sul Punto Vendita e per il migliore approccio al cliente, agevolare la gestione delle attività, prevenire i rischi per la sicurezza delle persone e dell'ambiente.
Essa non solleva tuttavia i Gestori dall'assolvimento dei propri impegni ed obblighi derivanti dalla normativa di volta in volta in essere e dalle pattuizioni contrattuali da esso assunte; che prevarranno in caso di contrasto con la presente raccolta.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Le prassi operative e le metodologie definite nella presente Raccolta si applicano alle attività svolte sui Punti Vendita del Canale Rete di Tamoil Italia S.p.A.

TERMINI E DEFINIZIONI

Acronimo	Definizione	Descrizione
U.T.F.	Ufficio Tecnico di Finanza	Ente preposto ai controlli
DAS	Documento di Accompagnamento Semplificato	Documento che accompagna il trasporto di carburanti e lubrificanti
C.P.I.	Certificato Prevenzione Incendi	Certificato attestante l'idoneità tecnica delle misure di prevenzione incendi presenti sull'impianto
D.P.I.	Dispositivi di Protezione Individuale	Indumenti atti a preservare l'incolumità della persona

LIVELLI DI SERVIZIO

Tamoil Italia S.p.A. considera il servizio erogato al Cliente delle Stazioni di Servizio il principale elemento per competere sul mercato.
L'eccellenza del *servizio* si traduce in comportamenti e atteggiamenti volti a soddisfare le esigenze espresse e a prevenire le esigenze implicite del *Cliente*.
Per ottenere un servizio eccellente che consenta al Cliente di riconoscere l'attenzione posta nei suoi confronti da Tamoil Italia SpA è fondamentale il ruolo di *Voi Gestori*.
Gli aspetti di qualità che qualificano il servizio eccellente sono misurati da Tamoil Italia S.p.A. attraverso una serie di fattori che devono essere mantenuti ai massimi livelli dal Gestore. Gli aspetti qualità riguardano:

- l'immagine e il comfort della Punto Vendita;
- l'erogazione del servizio (oil, non oil);
- la gestione del P.V.

In Appendice A alla presente raccolta troverete i criteri messi in atto da Tamoil Italia S.p.A. per la misura degli aspetti di qualità del servizio. L'Allegato 2 rappresenta il modello utilizzato dagli Assistenti Rete di Tamoil Italia S.p.A. per il monitoraggio dei livelli di servizio.

ORGANIZZAZIONE PUNTO VENDITA

Sapere "*chi fa che cosa*" aiuta le persone nel lavoro di tutti i giorni.
È per questo che una corretta definizione delle competenze costituisce un elemento fondamentale per una efficace organizzazione del lavoro e per assicurare un adeguato livello di servizio al Cliente. Il Gestore deve, quindi, dotare l'impianto di personale in numero sufficiente e di attitudini idonee per il migliore esercizio della rivendita, definendo in modo puntuale le diverse competenze e responsabilità.
Il Gestore è responsabile di tutte le attività svolte sul Punto Vendita in accordo con i principi Tamoil Italia S.p.A. e i requisiti di legge applicabili.

PROCEDURE OPERATIVE

1.1 PROCEDURE DI EMERGENZA

1. Premesse e finalità

Qualunque tipo di emergenza, per poter essere affrontata in maniera adeguata, richiede una serie di interventi pianificati che, tra l' altro, tengano conto della necessità di:

- limitare le azioni alle attività essenziali a fronteggiare l'emergenza
- essere attuato dal numero minimo di dipendenti presenti sul luogo in ogni momento.

Gli interventi previsti nel **"Piano di Emergenza"** che ogni Gestore deve preparare**,** devono essere portati a conoscenza del personale. È compito del Gestore provvedere ad un adeguato e costante **"Addestramento"** di tutti i dipendenti , oltre naturalmente alla **"Formazione"** degli stessi.
L'elenco dei numeri utili da contattare in caso di emergenza sono riportati in Appendice alla presente Raccolta.

Obiettivo del "Piano di Emergenza" è quello di stabilire le procedure da attuare in caso di incidenti in modo da ottenere a titolo esemplificativo:

- la protezione delle persone presenti
- Il contenimento immediato dell'incidente
- la riduzione al minimo dei danni ai beni aziendali ed all' ambiente
- la messa in sicurezza della zona interessata.

2. Piano di emergenza

Il Gestore, quale responsabile della sicurezza del Punto Vendita deve essere preparato ad affrontare ogni tipo di emergenza che si possa verificare nell'ambito del proprio luogo di lavoro.
Per affrontare al meglio le situazioni di emergenza, il Gestore deve innanzitutto valutare il **grado di rilevanza** dell' evento, in modo da stabilire due livelli di emergenza:

a) Emergenza Locale
b) Emergenza Maggiore

a) Emergenza Locale

Si ha quando l' incidente è circoscritto ad una zona ben delimitata del Punto Vendita, normalmente senza incendio o con evento molto limitato, che può essere affrontato ed eliminato con i soli **mezzi di prevenzione** esistenti, senza l'intervento degli Enti Pubblici di Soccorso.

A titolo di esempio si possono considerare **emergenze locali** circostanze quali:

- piccoli focolai che si verificano nelle apparecchiature di erogazione, nelle officine, nei quadri ed attrezzature elettriche, nei pozzetti fognari e dei serbatoi, su autoveicoli nel piazzale ecc. che possono essere affrontati con i mezzi antincendio in dotazione
- piccole perdite di prodotto che si manifestano su erogatori, tubazioni, valvole, flange,ecc., facilmente eliminabili con interventi del personale del Punto Vendita
- modesti spandimenti di idrocarburi o altri prodotti chimici al suolo, che gli addetti potranno neutralizzare con la sabbia o altro materiale assorbente
- piccole perdite di **GPL** che si possono eliminare con la semplice intercettazione delle apparecchiature interessate e con l'intervento del personale operativo.

Al termine dell' emergenza locale il Gestore, dovrà sempre informare l'Assistente Commerciale dell'accaduto, e descrivere dettagliatamente l'incidente.

b) Emergenza Maggiore

Si ha quando un incidente per la sua pericolosità o per particolari condizioni ambientali, presenta un **rischio potenziale** tale da propagarsi ad altri punti del Punto Vendita oppure rischia di interessare e di degenerare nelle aree adiacenti.

Si possono considerare **emergenze maggiori**, avvenimenti quali:

- gravi incidenti a quadri ed apparecchiature elettriche, con eventuali coinvolgimenti di persone e/o presenza d'incendio
- grandi spandimenti di prodotto al suolo, con pericolo potenziale di miscele esplosive o d'incendio
- perdite di idrocarburi da serbatoi interrati, con migrazioni della perdita in insediamenti abitativi limitrofi, o interessamento di falde acquifere e di superficie, adiacenti al Punto Vendita
- rilasci di gas liquido da: serbatoi, tubazioni, erogatori ecc., con formazioni di miscele esplosive e pericolo d'innesco

- incendio e/o esplosione di tipologia e pericolosità non riconducibili alle caratteristiche di emergenza locale.

Rientra nella categoria delle Emergenze Maggiori anche l'infortunio alle persone indipendentemente dalle cause che lo hanno generato.
II Gestore, individuato l'incidente e valutato che l'evento è di **emergenza maggiore** deve intervenire come di seguito indicato:

1) Comunicazione dell'allarme

- Chiamare l' Assistente Rete e gli Enti Pubblici di Pronto Intervento fornendo indicazioni chiare e concise:

  1.1. Nome, Cognome e da dove chiama (Indirizzo e telefono)
  1.2. Cosa sta accadendo e se ci sono persone incidentate
  1.3. Quante e quali apparecchiature sono coinvolte

2) Predisposizione attrezzature antincendio e antinquinamento

In particolare:

- **Antincendio** - Gli addetti devono predisporre e dislocare nell' area interessata tutte le attrezzature atte al contenimento ed alla lotta all'incendio (es: estintori a polvere, portatili e carrellati ecc.). Devono inoltre essere utilizzati tutti gli Impianti fissi installati nella zona incidentata per affrontare al meglio l'emergenza (es: idranti, manichette, lance idriche, impianti ad acqua nebulizzata ecc.)

- **Antinquinamento** - Il personale deve impiegare tutti i mezzi in dotazione idonei al contenimento dell'incidente entro i confini del Punto di Vendita, sopratutto se l'inquinamento riguarda il sistema fognante e/o le acque di superficie e di falda.

3) In attesa dell'arrivo dei soccorsi esterni

Effettuare i primi interventi, come indicativamente elencato nelle pagine seguenti.

4) Assistenza per l'intervento degli Enti Pubblici

Assicurare efficace appoggio logistico alle azioni di soccorso esterno (autoambulanze, VV.FF, ASL, ecc.), prestando la massima collaborazione agli Enti Pubblici in modo da:

4.1. informare immediatamente i **soccorritori** su eventuali persone coinvolte e/o incidentate
4.2. fornire tutte le possibili informazioni **ai soccorritori** sul tipo, sull' entità dell'emergenza e sulle azioni già intraprese
4.3. indicare ai VVFF le postazioni antincendio del Punto Vendita e le possibili fonti di approvvigionamento idrico e/o di prodotti estinguenti.

3. Identificazione tipi di incidenti

Un corretto **"Piano di Emergenza"** deve contenere informazioni riguardanti almeno i seguenti tipi di incidenti:

- Infortunio alle persone
- Rischio elettrico
- Spandimenti prodotto al suolo
- Perdite da serbatoi interrati e da tubazioni
- Perdita di GPL
- Incendio

Vengono di seguito indicate alcune **norme di comportamento generali** per ognuno di essi **:**

a) Infortunio alle Persone

Obiettivo principale del Gestore, in caso di gravi incidenti deve essere quello di prestare immediato **soccorso** alle persone eventualmente coinvolte nell'emergenza senza compromettere la propria incolumità. A tale scopo egli deve a titolo esemplificativo:

- rammentarsi che **l'infortunio** è una emergenza che si sviluppa in modo improvviso ed inaspettato e come tale richiede un'azione immediata
- agire sempre con priorità assoluta sulle **cause** che hanno provocato l'infortunio in modo da sottrarre ed allontanare la persona dal pericolo, in condizioni di sicurezza
- prestare i primi **soccorsi,** in base alla gravità della situazione e al proprio livello di formazione e addestramento
- chiamare i mezzi pubblici **di Pronto Soccorso** e fornire alle Autorità competenti ed al personale della Società tutte le informazioni richieste sulle modalità e sulla dinamica dell'incidente
- compilare il **rapporto d'infortunio** in modo preciso e dettagliato e tenere aggiornato il Registro degli Incidenti.

b) Rischio elettrico

Allo scopo di prevenire guasti alle apparecchiature elettriche, il Gestore, assieme al personale di manutenzione, durante le visite ispettive periodiche, deve accertarsi delle condizioni degli impianti, perchè un cattivo stato di conservazione può provocare corto circuiti, con rischio d'incendio.
Il Gestore deve soprattutto svolgere una azione di **contenimento** dell'incidente, rivolta in particolare alla protezione delle persone ed alla salvaguardia delle attrezzature.

Si elencano alcune norme di comportamento generali:

- in caso di **corto circuito,** agire immediatamente sul **Pulsante di Emergenza** o sull'interruttore generale del Punto Vendita, per sezionare l'alimentazione elettrica, se le protezioni dell' apparecchiatura interessata non sono già intervenute
- soccorrere eventuali persone infortunate, chiamare il Pronto Soccorso e

informare l'Assistente Rete. In attesa, prestare il primo soccorso all'incidentato in base alla gravità della situazione e al proprio livello di formazione e addestramento; non toccare comunque direttamente la vittima prima che la corrente sia stata interrotta

- In caso d'incendio, agire con i mezzi di spegnimento (es.: estintori a CO_2 e/o a polvere) sulle apparecchiature interessate, eventualmente chiamare i VV.FF. Prestare particolare attenzione negli incendi in locali chiusi in quanto il fumo emanato può essere tossico e nocivo
- **non utilizzare mai l'acqua negli interventi di spegnimento su quadri ed apparecchiature elettriche,per evitare il pericolo di folgorazione**
- chiamare la Ditta di Manutenzione per effettuare la messa in sicurezza dell'attrezzatura incidentata e per gli interventi di riparazione
- il Gestore e gli addetti, dopo l'emergenza, non devono mai intervenire personalmente, per operazioni sulle apparecchiature incidentate, ma richiedere sempre l' intervento della Ditta di manutenzione .

c) Spandimenti di prodotto al suolo

Normalmente questi incidenti si riducono a modeste perdite, subito controllabili con semplici interventi d'intercettazione.
Per affrontare emergenze maggiori, dovute ad elevati spandimenti di prodotto al suolo, il Gestore deve adottare tutte le precauzioni atte a contenere l'incidente e ad evitare gravi conseguenze; le azioni da intraprendere possono essere così riassunte:

- azionare il **Pulsante d'Emergenza** o l' interruttore generale per sezionare l'energia elettrica del Punto Vendita. Fare fermare tutti i motori a scoppio in zona
- fare evacuare l'area a tutto il personale non addetto e sospendere tutti i lavori in corso. Impedire l'accesso a qualsiasi autoveicolo nel Punto Vendita
- avvisare l'Assistente Rete e fare intervenire gli Enti Pubblici di Pronto Intervento
- circoscrivere e segregare la zona, con transenne e/o barriere di sbarramento
- impedire con tutti i mezzi antinquinamento, (es: materiali assorbenti, sabbia ecc.) che lo spandimento fluisca nel sistema fognante interno ed esterno del Punto Vendita
- assicurarsi che il prodotto non inquini pozzi artesiani, falde acquifere e acque di superficie, esistenti nell'immediato circondario
- evitare che lo spandimento contamini locali sotterranei e/o spazi confinati del Punto Vendita, con possibile saturazione di gas e conseguente pericolo di

esplosioni
- non gettare mai acqua su uno spandimento, perchè il prodotto galleggia in superficie e oltre ad estendersi l'area interessata si aggraverebbero le condizioni di sicurezza,
- all' arrivo del Pronto Intervento esterno, collaborare con le squadre operative, per domare l'emergenza, e mettere in sicurezza la zona incidentata
- rammentarsi che tutto il rifiuto raccolto per assorbimento, deve essere stoccato in appositi contenitori sigillati e smaltito come *"Rifiuto Speciale"*.

d) Perdite da Serbatoi interrati e da tubazioni

Qualora, attraverso controlli operativi effettuati dal Gestore e/o dal personale addetto, risultasse evidente una perdita di prodotto, da un serbatoio interrato o da tubazioni, occorre:

1. *Perdita dal serbatoio*

- segregare l'apparecchiatura, svuotare il più possibile il serbatoio utilizzandolo rapidamente per l'erogazione o trasferendolo in altro serbatoio con opportune ed idonee attrezzature;
- avvisare l'Assistente Rete per concordare con questi l'intervento gli Enti Pubblici interessati (VVFF - USL, ecc.). Avvisare la Ditta di Manutenzione per gli interventi operativi
- accertato l'imminente pericolo di esplosione e/o incendio dovuto a presenza di miscele infiammabili e/o inquinamento delle acque, il Gestore deve:
  - fare allontanare tutto il Personale non addetto e sospendere eventuali lavori in corso, inclusi i rifornimenti
  - in collaborazione con i **soccorritori esterni,** adottare tutti i provvedimenti atti al contenimento dell'emergenza e alla messa in sicurezza dell' area incidentata.

2. *Perdita da tubazione*

Interrompere immediatamente l'utilizzo, intercettare, isolare e bonificare il collettore. Seguire le norme generali di comportamento di cui sopra e provvedere alla richiesta d'intervento manutentivo.

e) Perdita di GPL

1. *Serbatoi, autobotti e tubazioni*

Generalmente questi incidenti sono tra i più gravi accadimenti da affrontare, perchè il rilascio incontrollato di GPL annulla tutte le distanze di sicurezza, e la rapida diffusione in atmosfera può portare all'innesco di miscele esplosive.

Il Gestore e gli addetti pertanto, accertata la rilevanza e la pericolosità della perdita, devono a titolo esemplificativo:

- intervenire con rapidità e tempestività per cercare di sezionare l'apparecchiatura del rilascio e comunque ridurre la perdita per evitare gravi conseguenze
- azionare **il Pulsante d'Emergenza** o l'interruttore generale per sezionare l' energia elettrica del Punto Vendita. Fare fermare tutti i motori a scoppio, allo scopo di evitare possibili inneschi
- fare evacuare tutto il personale non addetto e chiudere il Punto Vendita
- sospendere tutti i lavori in corso ed eliminare ogni fonte o produzione di scintille e fiamme libere
- allontanare le auto **a spinta**
- avvisare l'Assistente Rete e gli Enti Pubblici di Pronto Intervento. Chiamare la Ditta di Manutenzione per le operazioni di riparazione
- circoscrivere e delimitare la zona con barriere di sbarramento
- isolare il serbatoio agenda sulla valvola di chiusura manuale o sulla apposita valvola
- **impedire** l’accesso al piazzale degli estranei
- non intervenire sulla perdita con acqua, se non esiste la possibilità di segregare e neutralizzare il refluo, perchè il prodotto assorbito finirebbe nel sistema fognante con grave pregiudizio per la sicurezza del Punto Vendita
- accertarsi che la perdita non saturi di gas i locali sotterranei e/o di superficie el Punto Vendita, con pericolo d'innesco (il gas si diffonde al suolo)
- in collaborazione con le squadre di Pronto Intervento e la Ditta di Manutenzione, intraprendere tutte le azioni atte soprattutto a ridurre ed eliminare la perdita
- al termine della emergenza, mettere in sicurezza la zona incidentata.

2. Manichette e pistole erogatrici

Questo tipo di emergenza comporta solitamente un modesto rilascio di prodotto ed è facilmente controllabile attraverso la chiusura delle valvole e/o l'intervento degli automatismi di eccesso flusso.

Comunque nel caso di elevato rilascio, nella fase di erogazione, il Gestore deve a titolo esemplificativo:

- sezionare l' energia elettrica all' erogatore interessato, agendo sull'interruttore manuale posto a fianco della colonnina ed aprire il sezionatore generale situato sul quadro elettrico del GPL
- intercettare i collettori fase liquida e fase vapore, agendo sulle valvole ubicate nel pozzetto dell'erogatore, oppure chiudere la tubazione del serbatoio, operando sulla valvola generale con comando a distanza
- fare allontanare il personale non addetto, interrompere immediatamente eventuali lavori a fuoco e fermare tutti i motori a scoppio in zona, sino all' esaurimento della perdita. Sospendere momentaneamente l'attività del Punto Vendita e vietare l'accesso agli autoveicoli
- tenere costantemente sotto controllo la perdita, sino alla messa in sicurezza della zona incidentata. Avvisare dell' accaduto l'Assistente Rete, e richiedere l'intervento manutentivo.

f) Incendio - Norme generali

Gli incendi possono avere origine da sostanze solide, liquide e gassose a causa di:

- autoaccensioni
- corto circuiti
- scariche di elettricità statica
- scariche atmosferiche
- presenze di fiamme libere e/o scintillio
- atti di imprudenza delle persone

In caso di incendio sul Punto Vendita, gli addetti devono intervenire prontamente, fronteggiando l'emergenza con appropriati mezzi antincendio e adottando tutte le misure operative atte al controllo dell'evento.
Il Gestore e gli addetti devono inoltre ricordare che riuscire a circoscrivere l'incendio è spesso decisivo per avere il controllo della situazione.

Il successo per lo spegnimento dell' incendio dipende soprattutto dalle azioni combinate degli interventi quali:

- eliminazione del combustibile (es. : fermare le pompe, chiudere le valvole, sezionare le tubazioni)
- riduzione e/o eliminazione dell'aria (es. : azione di soffocamento con estintori a polvere o $C0_2$)
- riduzione della temperatura di accensione (es. : raffreddamento delle apparecchiature con acqua)

Gli elementi che il Gestore deve inoltre considerare nell' affrontare l'emergenza sono:

- **Soccorrere** eventuali persone infortunate
- **Valutare** la possibilità di domare l'incendio
- **Proteggere** le apparecchiature adiacenti alla zona incidentata
- **Contenere** la propagazione dell'incendio

Qualora il Gestore accerti l'impossibilità di affrontare l'emergenza con i mezzi in dotazione al Punto Vendita deve:

- azionare il **Pulsante d'emergenza** o l' interruttore generale per sezionare l'energia elettrica
- fare evacuare tutto il personale non addetto e chiudere il Punto vendita
- sospendere tutti i lavori in corso ed allontanare il personale delle imprese
- avvisare l'Assistente Rete e gli Enti Pubblici di Pronto Intervento.
- Richiedere l'assistenza della Ditta di Manutenzione per eventuali interventi operativi
- circoscrivere e transennare la zona interessata
- assicurare efficace appoggio logistico ai soccorsi esterni e cioè:
  - informare immediatamente i soccorsi su eventuali persone coinvolte o infortunate
  - fornire tutte le possibili informazioni ai soccorritori sul tipo e sull' entità della emergenza e sulle azioni già intraprese
  - indicare ai VVFF le postazioni antincendio del Punto Vendita e le possibili fonti di approvvigionamento idrico e/o di prodotti estinguenti collaborare con il Pronto Intervento esterno, ed intraprendere tutte le azioni atte a fronteggiare l'evento ed a ripristinare le condizioni di sicurezza.

1.2 GESTIONE DEL PERSONALE

FORMAZIONE

Tutto il personale che svolge attività sull'impianto (gestori, soci a cui è affidata la gestione, dipendenti) deve essere dotato delle necessarie competenze ed adeguatamente informato e formato sulle procedure previste dalla presente Raccolta.

La formazione specifica può essere erogata attraverso illustrazione di concetti teorici e/o addestramento pratico da personale interno esperto o da Ente esterno specializzato.

È buona norma conservare le registrazioni degli interventi formativi in genere, mentre devono essere tassativamente conservate quelle previste dalle normative vigenti.

È compito e responsabilità del Gestore, in quanto datore di lavoro ed in base alle disposizioni di legge vigenti, provvedere ad un adeguato addestramento del personale addetto ed a predisporre ed adottare misure e mezzi di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro.

In particolare il Gestore ha l' obbligo, a titolo esemplificativo, di:

- impiegare personale idoneo per le varie mansioni connesse alle attività del Punto Vendita
- formare il personale in relazione alle varie mansioni da svolgere
- portare a conoscenza del personale i **"Piani di Intervento"** in caso di emergenza, addestrarli all'uso dei mezzi di prevenzione e di protezione e organizzare le esercitazioni periodiche
- renderlo edotto sulle "Disposizioni Antinfortunistiche" e sulle "Norme di Sicurezza ed Igiene Ambientale" e curare che tutto il personale le adotti e le faccia rispettare dal personale non dipendente
- mettere a disposizione degli addetti "mezzi personali di protezione" appropriati ai rischi inerenti alle operazioni da effettuare (Art. 377 del DPR n. *547/55)* ed in particolare:
  - i lavoratori esposti al pericolo di offesa degli occhi per proiezione di schegge o materiali roventi, corrosivi, caustici, ecc., **devono** essere muniti di occhiali,visiere o schermi protettivi (Art.382)
  - nelle operazioni che presentano specifici pericoli di punture, tagli, abrasioni, ustioni, causticazioni alle mani, i lavoratori **devono** essere forniti di guanti, manopole o altri mezzi appropriati di protezione (Art. 383)
  - nelle operazioni che presentano specifici pericoli di punture, tagli, schiacciamenti, abrasioni, ustioni, causticazioni ai piedi, i lavoratori

devono essere muniti di calzature adatte alla particolare natura del rischio; tali calzature devono potersi sfilare rapidamente (Art.384)
- qualora sia necessario proteggere talune parti del corpo contro rischi particolari, i lavoratori **devono** avere a disposizione idonei mezzi di difesa quali tute, grembiuli, pettorali, schermi adeguati (Art.385)
- i lavoratori che sono esposti a rischi di caduta dall'alto o devono operare in pozzi, serbatoi e/o sistemi fognanti in condizioni di pericolo, **devono** essere provvisti di cintura di sicurezza (Art.386).

IMMAGINE DEL PERSONALE E DIVISE

Il comportamento del personale di servizio costituisce il primo contatto con il Cliente e contribuisce in maniera fondamentale a rendere l'immagine del Punto Vendita.

È per questo che il Gestore ha il compito di rispettare l'ordine, la pulizia degli l'accuratezza indumenti di lavoro essendo tutto ciò una prerogativa imprescindibile per l'erogazione del servizio.

La divisa Tamoil Italia S.p.A. deve essere indossata prima di accedere al piazzale e, comunque, prima di iniziare l'attività lavorativa.

La divisa deve essere quella distribuita da Tamoil Italia S.p.A., pulita, in ordine e corredata da tesserino identificativo operatore. Gli ordinativi relativi alle divise per il personale, devono essere effettuati dal Gestore attraverso la compilazione dell'Allegato 1 e l'inoltro dello stesso ai numeri di fax indicati sul frontespizio del modulo.

1.3 APERTURA PUNTO VENDITA

Per far sì che il Punto Vendita sia pronto ad accogliere la clientela occorre effettuare controlli preliminari ed operazioni di predisposizione intese ad accertare che:

- nessuna situazione di pericolo si sia venuta a creare dopo la chiusura del giorno precedente
- tutte le apparecchiature ed impianti siano in perfetto ordine e condizioni di funzionamento.

Pertanto ad ogni apertura mattutina del Punto Vendita il Gestore dovrà eseguire gli opportuni controlli riportati in Allegato 6 e Allegato 7 del presente Manuale esempi di controlli giornalieri e settimanali.

a) Apertura e controllo Ufficio Vendita

In questo ufficio il Gestore svolge la sua principale attività lavorativa ed organizzativa, dialoga con i Clienti più importanti per recepire e risolvere i loro

problemi, riceve i Funzionari della Società per programmare le Attività del Punto Vendita, controlla tramite i suoi Strumenti Amministrativi, che la gestione del P.V. sia condotta in modo oculato. È opportuno pertanto che il locale si presenti "Accogliente", sempre in ottimo stato d'ordine e pulizia e, se provvisto di shop, con una esposizione prodotti ben curata ed attraente.

All'apertura, deve quindi, a titolo esemplificativo, procedere a:

- disattivare gli impianti di allarme antifurto, se presenti
- verificare che non vi siano segni di scasso e non risulti mancante documentazione o altro materiale
- provvedere a che il locale sia pulito e in ordine
- accertare che le "Autorizzazioni" ed i "Registri" siano a disposizione per eventuali controlli
- controllare che i prodotti di vendita siano sempre esposti in modo innovativo, non confusionario ed invitante per il cliente
- non stivare mai nell'ufficio materiali e/o liquidi pericolosi.

b) Controllo Apparecchiature

Lo stato di efficienza delle apparecchiature è di fondamentale importanza per lo svolgimento delle attività. Occorre pertanto verificarne lo stato e la funzionalità e se vi sono stati danneggiamenti nelle ore notturne. In particolare, a titolo esemplificativo:

1) Distributori di carburante

Controllare ed accertarsi che:

- non siano visivamente riscontrabili danneggiamenti ai misuratori, alle manichette, alle pistole, ecc.
- non vi siano danni derivati da tentativi di scasso
- non vi siano perdite e/o spandimenti di prodotti
- i pozzetti sottostanti l'erogatore siano pieni di sabbia pulita
- il globo spia risulti pulito e sempre pieno. Lo svuotamento del globo è indice di difettosa tenuta della valvola di fondo, di perdita sui circuiti e/o di irregolare funzionamento del degasatore
- le pistole di erogazione siano efficienti, coi dispositivi di blocco funzionanti e non presentino perdite dagli snodi ed attacchi
- i tubi di gomma non presentino schiacciamenti, abrasioni o perdite
- i sigilli apposti sui conta litri siano integri.

Si rammenta che:

Il Gestore è responsabile della integrità dei piombi di sigillo.

Verificare costantemente la precisione della misura del conta litri mediante il controllo delle giacenze e dell'erogato o con misure campioni, quando si hanno dubbi sulla correttezza della misura stessa. In tal caso è opportuno fare intervenire la Ditta di Manutenzione.

Si rammenta che l'erogazione con misurazione del conta litri al di fuori delle tolleranze stabilite è sanzionata dalla normativa vigente anche con provvedimenti di chiusura dell'attività del distributore.

Se nel corso dei suddetti controlli venissero riscontrate anomalie o difetti segnalare l'inconveniente all' Assistente Rete ed in attesa dell'arrivo della Ditta di Manutenzione escludere dal normale funzionamento il distributore interessato ed aprire il relativo interruttore sul quadro elettrico.

2) Accettatori di banconote

Effettuare gli stessi controlli ed attenersi alle stesse procedure indicate per i distributori.

3) Pensilina

Verificare l'eventuale presenza di danneggiamenti. Nel caso affermativo, con interessamento delle strutture di sostegno, informare l' Assistente Rete e:

- impedire il transito agli automezzi sotto di essa, transennare la zona incidentata e di possibile pericolo e procedere ad ogni necessaria attività di messa in sicurezza.
- .

4) Quadro Elettrico

Prima di effettuare il reinserimento **dell'interruttore generale,** effettuare almeno un controllo visivo delle apparecchiature elettriche ed accertarsi che:

- in prossimità del quadro non si avvertano presenze di vapori di idrocarburi dovute ad eventuali evaporazioni o perdite

- i cavi, le connessioni, le prese elettriche non presentino segni di danneggiamento o abrasioni che possano provocare corto circuiti
- non vi siano infiltrazioni d'acqua in grado di costituire pericolo per le persone e per le apparecchiature.

Le apparecchiature e gli impianti elettrici in generale (F.M., Luce e Messa a Terra) devono essere mantenuti integri ed efficienti e non possono essere manomessi o manutenzionati se non da ditte e personale abilitato (DL n. 46/90).

È pertanto **Vietato** apportare qualunque tipo di ampliamento o modifica senza aver preventivamente ottemperato a tutte le prescrizioni previste dai dispositivi di legge vigenti.

5) Pulsante di Emergenza

Questo dispositivo, ove installato, è di fondamentale importanza in caso di **emergenza** in quanto provvede al **sezionamento elettrico** dell'impianto. Pertanto:

- controllare la funzionalità ed efficienza del **pulsante di emergenza** azionandolo periodicamente e constatando l'avvenuta apertura dell'interruttore principale. In caso di mancato intervento avvisare la Ditta di Manutenzione.

6) Apparecchiature diverse

Verificare la funzionalità della varie apparecchiature ed accertarsi che non abbiano subito danneggiamenti. In tal caso, in base all'entità del danno, escludere l'apparecchiatura dal servizio ed informare l'Assistente di Rete e la Ditta di Manutenzione.

c) Controllo e pulizia area piazzale

- verificare che non vi siano danneggiamenti o deposito di materiali estranei
- verificare che le insegne e la segnaletica in genere risultino in ordine e non vi siano danni o manomissioni
- controllare lo stato di pulizia del fasciame dei distributori provvedendo ad eliminare con stracci e detersivi, polvere, eventuali tracce di unto e gocciolamenti dalle pistole
- eliminare dalle banchine distributori tracce di unto che possono causare scivolamenti e cadute
- pulire il piazzale verificando anche lo stato di funzionamento delle caditoie e

griglie (da vuotare e pulire periodicamente, almeno una volta al mese) e la presenza di erbe incolte (da estirpare periodicamente)

- pulire la sala vendite ed i servizi igienici destinati alla clientela, che devono risultare perfettamente in ordine. In caso di anomalie di funzionamento far intervenire la Ditta di Manutenzione. Si ricorda che i servizi non devono essere usati per immagazzinamento o deposito di merci ed attrezzi vari, bensì essere lasciati liberi ed adibiti soltanto alla funzione per la quale sono stati realizzati
- pulire i cestini porta rifiuti con raccolta del contenuto negli appositi sacchi o contenitori per il successivo smaltimento.

Il posizionamento nel piazzale di materiali/oggetti di cui il gestore “si disfi o abbia deciso o abbia l’obbligo di disfarsi” al di fuori di aree specificatamente autorizzate, è considerato dalla normativa vigente come stoccaggio di rifiuto non autorizzato e quindi passibile di sanzioni (D.lgs 22/97).

È importante che il Gestore nel caso in cui riscontrasse, nel corso delle verifiche e controlli suddetti, delle situazioni anomale di particolare rilevanza (danneggiamenti, furti, perdite prodotto, ecc.) prenda immediati contatti con l' Assistente Rete e con questi coordinare le azioni successive.

d) Avviamento Impianto

Effettuati i controlli preliminari si può procedere con le operazioni di avviamento dell'impianto.

In particolare, a titolo esemplificativo:

1) Riposizionamento segnaletica ed attrezzature

- riportare alla posizione "**Aperto**" le indicazioni "**Chiuso**" o "**Aperto self-service**"
- posizionare, nei punti previsti, la segnaletica e cartellonistica mobile
- rimuovere dagli accessi le eventuali catenelle o cancelli
- posizionare la segnaletica di sicurezza ed i cartelli "**Vietato Fumare**"
- posizionare in prossimità degli erogatori e nelle altre zone preindicate gli **estintori** previsti controllando che l' indice del manometro risulti sempre nella posizione "**carico**"
- posizionare sulle banchine dei distributori i **secchielli** di sabbia, nel numero previsto, ed assicurarsi che la sabbia contenuta sia pulita ed asciutta, in caso contrario sostituirla
- posizionare le attrezzature mobili nei punti prestabiliti ed assicurarsi che risultino efficienti.

2) Alimentazione elettrica impianto

- chiudere l'interruttore generale dell'impianto (o commutare da "**Automatico**" a "**Manuale**" in caso di presenza di accettatore banconote Self-Service) e gli interruttori delle singole utenze
- aprire gli interruttori dell' eventuale illuminazione notturna se non sono ad azionamento automatico.

Se si notano anomalie, ronzii irregolari od altro, disinserire l'interruttore interessato ed avvisare immediatamente la Ditta di Manutenzione

3) Verifica livelli serbatoi

Con l'apposita asta metrica verificare il livello del prodotto nei singoli serbatoi, confrontando la misura con quella di chiusura della sera precedente. L' operazione va eseguita in conformità con le procedure "**Stoccaggio Prodotto - Controllo Livelli**".
Per i punti vendita forniti di self-service il controllo va effettuato tenendo conto di quanto erogato automaticamente.

Nel caso in cui venissero rilevate cali o eccedenze anomale il Gestore deve immediatamente mettere fuori servizio il serbatoio ed avvisare il TDZ.
Messa fuori servizio:

1. ***Cessare il rifornimento di prodotto nel serbatoio***
2. ***Cercare di erogare il più possibile dal serbatoio***

4) Registrazione totalizzatore distributori

- controllare l'indicazione dei totalizzatori dei distributori e verificare che tale indicazione coincida con quella di chiusura
- registrare l'indicazione del totalizzatore dei distributori asserviti a self-service per verificare la coincidenza di quanto erogato con quanto registrato nell'accettatore e con la moneta accumulata all'interno.

Se risultassero anomalie di funzionamento, avvisare l'Assistente Rete e chiamare la Ditta di Manutenzione

1.4 AGGIORNAMENTO PREZZI

Il Gestore è tenuto ad informarsi giornalmente (prima dell'apertura oppure, per quelli che effettuano servizio notturno entro le 24.00), in merito ai prezzi rete consigliati per il proprio Punto Vendita, e la loro relativa decorrenza, attraverso la procedura automatica fruibile da apposito numero verde (vedi Appendice D) con chiavi di accesso.
Il Gestore deve garantire la corrispondenza tra i prezzi esposti e quelli effettivamente praticati al pubblico.

1.5 GESTIONE IMPRESE TERZE

Le operazioni di manutenzione e riparazione delle attrezzature ed impianti del Punto Vendita, vengono di norma eseguite da imprese e ditte esterne qualificate, con coordinamento e supervisione tecnica di TAMOIL.
Rientrano nei compiti del Gestore, in quanto responsabile della sicurezza dell'impianto, il diretto coinvolgimento nel coordinamento e la programmazione degli interventi, nonché le attività di controllo atte a garantire l'esecuzione lavori in condizioni di sicurezza. In Allegato 8 alla presente Raccolta è riportato il piano delle manutenzioni programmate.

Pertanto, in occasione di interventi effettuati da terzi, il Gestore deve:

- esaminare e programmare con i Contrattori ed il Responsabile Lavori incaricato da TAMOIL i lavori da eseguire
- prima dell'inizio lavori informare il Contrattore sui rischi specifici presenti sull'area interessata (Art. 5 del DPR n. 547/55, Art. 7 del D.Lgs. 626/94)
- far predisporre e far adottare al proprio Personale le misure ed i mezzi di prevenzione, a salvaguardia del personale e delle attrezzature, più idonei alla tipologia di lavoro da eseguire (meccanici e carpenteria, elettrici ed elettromeccanici, edili e di terrazzamento,ecc.).
- predisporre e tener pronti all'uso i mezzi antincendio ed antinquinamento
- concordare e regolamentare preventivamente, con il responsabile dei lavori, interventi che comportino lavori a caldo o con uso di fiamme libere
- informare i dipendenti, prima dell'inizio lavori, degli scopi e delle tipologie di lavori da eseguire (Art.4 del DPR n. 547/55)
- sospendere i lavori in presenza di condizioni che possono pregiudicare la sicurezza delle operazioni e delle attrezzature.

Per la richiesta di interventi manutentivi, il Gestore deve attivare l'apposita procedura contattando il call center dedicato al servizio (vedi "Elenco Numeri Utili" Appendice D).

Il Gestore è tenuto a verificare l'esito positivo del lavoro di manutenzione eseguito dalla Ditta di Manutenzione e pertanto ad accettare lo stesso nella Sua qualità di Comodatario.
La firma sul rapporto di manutenzione certifica l'avvenuto intervento da parte della Ditta, la tempistica di evasione e la rispondenza di quanto effettuato e quanto riportato sul verbale. Qualora lo ritenga opportuno il Gestore può riportare sul verbale delle annotazioni sul lavoro eseguito dalla Ditta con commenti in merito all'efficacia dell'intervento, la qualità, il servizio prestato, altro.
I rapporti di manutenzione devono essere conservati dal Gestore nell'apposito registro di manutenzione a disposizione del personale Tamoil Italia S.p.A.

1.6 PROGRAMMAZIONE RIFORNIMENTI ED EFFETTUAZIONE ORDINI

Una efficace e corretta programmazione dei rifornimenti serve a:

- ridurre il numero di rifornimenti, con conseguente riduzione dei cali di trasporto
- ridurre i rischi connessi alle operazioni di scarico
- ridurre i costi di distribuzione
- non restare senza prodotto con conseguente perdita di potenziale clientela.

La condizione ideale è quella di rifornire il Punto di Vendita con carichi completi a cadenza regolare, possibilmente settimanale, in maniera da utilizzare al massimo la capacità di trasporto di ogni autobotte e programmare in modo più organico le attività di piazzale.
Una corretta programmazione dei rifornimenti deve tener conto della dislocazione dei Depositi, della potenzialità dell'Organizzazione di trasporto, del tipo di automezzi disponibili, della capacità dei serbatoi nei Punti di Vendita e del previsto andamento delle vendite, sopratutto nei periodi di turno o in corrispondenza di ponti o festività.
Ciò non è sempre possibile a causa della incostanza dell'afflusso di Clienti e, talvolta, della limitata capacità dei serbatoi del Punto di Vendita. Ma l'esperienza di ciascun Gestore ed una attenta valutazione dei dati storici può portare a risultati apprezzabili.
La programmazione dei rifornimenti di carburanti deve essere effettuata rispettando i quantitativi minimi e la calendarizzazione concordati con Tamoil Italia S.p.A. e tenendo conto delle esigenze di ottimizzazione della Logistica.
Le modalità di effettuazione degli ordini devono avvenire attraverso sistema automatico per il Dispatching di Cremona. Per il Dispatching di Fidenza e per i dispacci non abilitati attraverso operatore (vedi "Numeri Utili" Appendice D).
Per il Dispatching di Cremona gli ordinativi possono essere eseguiti:

- dalle ore 19.00 alle ore 10.00 del giorno successivo per le consegne al giorno dopo,

- nei fine settimana dalle ore 19.00 del venerdì alle ore 10.00 di lunedì per le richieste carburanti del martedì;
- dalle ore 19.00 di giovedì alle ore 10.00 di venerdì per le richieste carburanti del sabato (se autorizzati) o in alternativa del lunedì;

In caso di festività infrasettimanali, il sistema assocerà gli ordini al primo giorno lavorativo successivo; oppure nel caso di festività cadente di venerdì il sistema assocerà gli ordinativi al sabato e/o al lunedì.
Le modalità per l'effettuazione dell'ordine prevede le seguenti fasi:
1)ciclo di identificazione iniziale, 2)scelta carburante, 3)quantità carburante, 4)preferenza della consegna.
Per il il Dispatching di Fidenza gli ordinativi possono essere eseguiti:

- dalle ore 08.00 alle ore 10.00 dal lunedì al venerdì;
- l'operatore che accetterà l'ordine comunicherà un numero di conferma da conservare quale riscontro dell'ordine effettuato.

Per ulteriori specificazioni e per le modalità adottate dagli altri dispatchings si rimanda a quanto definito e comunicato dal settore Logistico di Tamoil Italia S.p.A.

1.7 RICEZIONE CARBURANTI

La ricezione di carburanti presso un Punto Vendita è un' operazione importante dal punto di vista commerciale e che normalmente determina intralcio alle attività di routine, sia dal punto di vista gestionale (distrazione di personale e risorse) che dal punto di vista logistico (ingombro piazzale, limitazione attività di vendita, ecc.).

È inoltre un' operazione potenzialmente pericolosa se non viene eseguita in modo appropriato in quanto:

- si movimentano grandi volumi di fluido infiammabile e facilmente evaporabile
- vi è il rischio, durante l' operazione, di fuoriuscita, scolo o miscelazione di prodotti
- vi è il rischio che una interferenza da parte di terzi, automobilista o pedone distratti, possa determinare una situazione di grave pericolo.

Per una corretta gestione delle attività connesse alla movimentazione dei prodotti, dai depositi della Società ai serbatoi del Punto Vendita, devono pertanto essere eseguite, in modo atto a tutelare l'ambiente, la salute , gli aspetti commerciali e la sicurezza, una serie di operazioni quali:

- la programmazione dei rifornimenti
- lo scarico dei carburanti
- il controllo delle giacenze

È inoltre opportuno, prima di procedere con gli ordinativi, che il Gestore verifichi i livelli dei serbatoi, per accertare le reali giacenze, e valuti al meglio il volume di vendita tra rilievo e probabile data ed ora di arrivo dell' autobotte per richiedere il massimo volume compatibile con la capacità disponibile.

È il caso di ricordare che una errata valutazione può comportare, se in difetto, l'impossibilità di scaricare l'autobotte per mancanza di capacità, con le conseguenti complicazioni di carattere burocratico e fiscale; se in eccesso, la fornitura di minor prodotto rispetto alle necessità.
Poiché, come detto, la mancanza di prodotto può avere gravi influenze negative nei rapporti con la clientela, si deve evitare che ciò possa verificarsi.
È pertanto consigliabile, quando questa possibilità si presenta in modo ripetitivo, contattare l'Assistente Rete per studiare e concordare un miglior programma di rifornimenti.

È inoltre necessario, quando si verificano eventi che possono modificare il programma settimanale dei rifornimenti (turni di apertura di fine settimana, manifestazioni locali che prevedano un maggior afflusso di Clienti, modifica temporanea della viabilità per lavori stradali, ecc.) avvertire tempestivamente l'Assistente Rete e l'incaricato del Deposito che organizza i viaggi, affinché possa rettificare la sua programmazione.

È bene ricordare che i rifornimenti di fine settimana e del Lunedì sono, di norma, da destinarsi ai Punti di Vendita che hanno lavorato nella Festività.

a) Lo scarico dei carburanti

Lo scarico dei carburanti è l' operazione più frequente ed apparentemente più semplice che viene svolta sul Punto Vendita.
Il Gestore non deve per questo sottovalutarne l'importanza, ma seguirla nelle varie fasi con la massima attenzione sia per motivi commerciali che, sopratutto, di sicurezza.
Durante le operazioni di scarico il gestore non deve, per nessun motivo, abbandonare la zona delle operazioni.
Si rammenta che **il responsabile della sicurezza del Punto Vendita è sempre il Gestore.**
Il gestore deve tenere a disposizione e far conoscere al personale, le schede di sicurezza dei prodotti.

Le procedure da seguire per le varie fasi sono le seguenti:

- la programmazione dei rifornimenti
- lo scarico dei carburanti
- il controllo delle giacenze

1) Operazioni preliminari

Il Gestore, di norma, conosce l' orario approssimato dell'arrivo dell'autobotte ed il tempo medio di discarica. Deve pertanto operare in modo da:

- tenere sgombra da autovetture in sosta o altri impedimenti l' area destinata al transito ed allo stazionamento dell'autobotte
- agevolare e guidare l'autista nelle manovre di ingresso ed avvicinamento al punto di scarico mantenendosi a distanza di sicurezza
- far posizionare l'autobotte in modo da non costituire intralcio od ostruzione al traffico veicolare della clientela ed alle vie di fuga in caso di emergenza. Se ciò non fosse possibile, sospendere temporaneamente le attività di rifornimento agli autoveicoli
- non eseguire il rifornimento degli autoveicoli dal serbatoio interessato allo scarico
- sospendere eventuali lavori in corso
- annotare sul registro del P.V. l'orario di arrivo dell'autobotte

2) Delimitazione dell'area

L'Autista, dopo aver posizionato correttamente l'automezzo rispetto ai serbatoi o al punto centralizzato, se esistente, disinserita la marcia, azionato il freno di stazionamento e fermato il motore, deve, con la eventuale collaborazione del Gestore:

- consegnare i documenti di accompagnamento dei prodotti per i controlli di qualità e quantità recintare l' area comprendente l' automezzo ed i pozzetti dei serbatoi con paletti o coni in plastica
- posizionare la segnaletica di sicurezza ("Vietato Fumare" e "Divieto di Accesso"), predisporre i mezzi di prevenzione incendi (estintori) e antinquinamento (secchi di sabbia e/o materiale assorbente) normalmente in dotazione dell'autobotte e/o del Punto Vendita
- accertarsi che non vi siano in zona lavori con presenza di fiamme libere, in caso affermativo far sospendere i lavori

3) Collegamento alla Messa a Terra

Durante il viaggio l' autobotte può accumulare sulla sua superficie esterna delle cariche elettrostatiche dovute essenzialmente a:

3.1 sciabordio del prodotto negli scomparti
3.2 rotolamento dei pneumatici sull' asfalto
3.3 sfregamento dell' aria sulla superficie dell' autobotte
3.4 eventuale presenza di acqua nel prodotto.

Tali cariche creano una differenza di potenziale elettrico tra autobotte ed attrezzature a terra (bocchettone di attacco ai serbatoi) tale da poter determinare l'innesco di un arco voltaico (scintilla).

L'eventuale presenza di miscela aria!idrocarburi nei pozzetti dei serbatoi, se innescata dalla scintilla, può provocare inizio di incendio od esplosione con effetti disastrosi per l'impianto.

L'Autista pertanto, prima di procedere a qualunque operazione che riguardi lo scarico, deve:

- indossare gli appositi indumenti di protezione personale (Art.383 e 384 del DPR n. 547/55)
- collegare la pinza di messa a terra dell' automezzo alla piastrina allo scopo predisposta
- toccare con mani nude la parete metallica dell' autobotte per eliminare le cariche elettrostatiche eventualmente accumulate sugli indumenti.

4) Attivazione del "Ciclo chiuso"

I vapori di idrocarburi misti all'aria possono formare miscele infiammabili che, se innescate da scariche elettriche o altre fonti di accensione occasionali (sigarette accese, punti caldi di motori in moto, ecc.) potrebbero portare a gravi conseguenze.
Per eliminare tale eventualità e ridurre al minimo i rischi connessi, su ogni impianto è predisposto un sistema chiuso che convoglia i vapori di sfiato dai serbatoi negli scomparti dell'autobotte, impedendo così che gli stessi si diffondano nell'atmosfera, evitando anche problemi di impatto ambientale.

L'Autista pertanto, dopo aver effettuato il collegamento di messa a terra, deve:

- aprire i tappi di chiusura posti nel pozzetto dei serbatoi, con utensili adeguati (chiavi antiscintilla)
- collegare la manichetta di scarico al "Circuito chiuso"
- aprire la valvola a tre vie se esistente.

5) Controlli qualitativi e quantitativi

Dopo aver ricevuto i documenti di consegna e trasporto da parte dell' Autista ed averne controllato la correttezza dei dati, il Gestore, o un suo incaricato opportunamente addestrato, deve procedere alla verifica dei livelli sia dell' autobotte che dei serbatoi.

Per tali operazioni il Gestore, o un suo incaricato, deve:

- accertarsi che il personale abbia indumenti ed attrezzi idonei (Art. 383-4-5-6- del DPR n. 547/55)
- accertarsi che i pozzetti dei serbatoi interessati siano aperti ed i tappi rimossi
- far effettuare la misura del livello dei serbatoi seguendo l'apposita procedura "Controllo livelli serbatoi"
- nel caso la capacità disponibile nel serbatoio risultasse inferiore al quantitativo di prodotto trasportato **non deve** essere effettuato lo scarico. Il Gestore in tal caso concorderà con l'Assistente Rete, l'Autista ed il Responsabile del Deposito della Società di provenienza del prodotto una procedura alternativa.
- ***In ogni caso deve essere vietato scaricare eccedenze di prodotto in contenitori provvisori o in serbatoi di altro prodotto.***

per le autobotti kilolitriche:

- accertarsi che l'Autista abbia provveduto a posizionare la barriera anticaduta e ad aprire i passi d'uomo interessati ai controlli
- indossare le scarpe di sicurezza e la cintura anticaduta da agganciare agli appositi ancoraggi
- procedere ai previsti controlli segnalando e registrando eventuali difformità
- se ritenuto necessario, procedere a prelievo campioni e misurazione della
- temperatura, registrandone i dati
- accertarsi che l'Autista, dopo le operazioni di verifica, abbia richiuso i coperchi dei passi d'uomo prima di procedere ad operazioni successive.

per le autobotti volumetriche:

- verificare e registrare il numero di partenza del contatore
- controllare che sul predeterminatore sia impostata la quantità prevista di scaricare sulla base dei documenti fiscali e commerciali di carico.

6) Operazione di scarico autobotte

L'Autista collega, tramite manichetta ed eventuali raccordi che deve avere in dotazione, l' autobotte al bocchettone del serbatoio interessato controllando l'esattezza della destinazione o tramite la targa applicata o su precisa indicazione del Gestore.

Il Gestore, o suo delegato, verificato che:

- tutti gli adempimenti descritti nei precedenti punti, sono stati attuati
- il sistema del circuito chiuso sia efficiente e ben collegato
- le misure di sicurezza e prevenzione incendi siano attuate
- la capacità residua dei serbatoi sia sufficiente a contenere il prodotto
- l'autobotte sia collegata al giusto serbatoio
- gli erogatori asserviti al serbatoio in causa siano fermati ed elettricamente scollegati
- non si verifichino sversamenti durante tutte le operazioni di scarico
- nel caso di autobotti volumetriche, il selezionatore di prodotto sia nella giusta posizione, la testata del contatore sia azzerata, il cartellino sia inserito e sia stata effettuata la timbratura prima dello scarico ed il predeterminatore correttamente impostato
- sia rispettato il divieto di fumare e il divieto di utilizzo del cellulare

autorizza l'apertura delle valvole e l'inizio dello scarico.

Nel caso di temporale, il gestore deve sospendere lo scarico fino al termine dello stesso.

7) Operazioni di fine scarico

Al completamento delle operazioni di scarico l'Autista deve:

- chiudere la valvola dello scomparto
- disattivare il circuito chiuso ed applicare il tappo nel pozzetto serbatoio, rimuovere le manichette. Nei vecchi impianti provvisti di valvola di

intercetto o valvola a tre vie, ripristinare il sistema di equilibrio
- staccare e riporre la manichetta di scarico dopo averla drenata nel serbatoio
- effettuare, in contraddittorio col gestore, una nuova misura per confrontare le quantità fomite con quelle di taratura del serbatoio, registrando i dati
- richiudere i tappi dei bocchettoni serbatoi
- staccare la pinza di messa a terra
- rimuovere la recinzione dell'area e le attrezzature di sicurezza
- uscire dal piazzale senza creare intralci o situazioni di pericolo, con l'ausilio del personale del Punto Vendita.

Il Gestore, o suo delegato, deve invece:

- controllare che non sia stato sversato del prodotto, se ciò dovesse essere successo, provvedere immediatamente al recupero per impedirne la dispersione nel suolo.
- confermare sulla documentazione l'avvenuta consegna, dopo aver verificato che gli scomparti a Lui destinati risultino completamente vuoti. Tale operazione può essere effettuata prima tramite apertura della valvola di fondo e poi tramite ricognizione visiva attraverso l'oblò del passo d'uomo, con l'uso di lampada antideflagrante e nel rispetto di tutte le norme di sicurezza precedentemente descritte
- ritirare la fattura ed il certificato fiscale di provenienza. Tale certificato, numerato progressivamente, dovrà essere registrato sul registro di carico e scarico che la legge prevede sia custodito sul Punto Vendita
- accertarsi che le bocche di carico dei serbatoi siano state chiuse
- prestare assistenza all' Autista nelle manovre di disimpegno e di uscita dal piazzale per evitare danni a persone o cose.
- Annotare sul registro del P.V. l'orario di termine dello scarico ed il nominativo della società/autista che ha effettuato lo scarico.

Qualunque tipo di contestazione relativa a fatti o comportamenti dell'Autista durante la fase di consegna prodotto, deve essere fatta per iscritto sui documenti di trasporto e comunicata immediatamente all'Assistente Rete

Le corrette modalità di tenuta del registro U.T.F. sono esplicitate nell'istruzione operativa "Istruzione per Tenuta Registro U.T.F."Appendice B alla presente Raccolta.

DIROTTAMENTO PRODOTTI

Un'attenta programmazione dei rifornimenti permette di evitare inconvenienti quali ad esempio il mancato scarico dei carburanti e il conseguente dirottamento. Si possono verificare due tipi di dirottamento: 1) consegna parziale al P.V. con rientro della differenza in deposito o 2) consegna parziale al PV. con consegna della differenza ad altro P.V.
Nel caso 1) al Gestore verrà consegnata dal trasportatore una dichiarazione sostitutiva per la presa in carico del prodotto e successivamente gli verrà inviato dal deposito un D.A.S. "non scorta merce" per la regolarizzazione della presa in carico del prodotto unitamente alla dichiarazione rilasciata dal trasportatore.
Nel caso 2) al primo Gestore verranno consegnati gli stessi documenti di cui al caso 1 mentre al secondo Gestore verrà consegnata dal trasportatore la seconda copia del D.A.S.
In caso di dirottamento totale del prodotto, al Gestore non viene rilasciato alcun documento.
Le modalità di gestione in caso di dirottamento prodotto sono riportate in Appendice B alla presente Raccolta.

1.8 STOCCAGGIO PRODOTTI

I prodotti vengono stoccati in serbatoi interrati e movimentati attraverso tubazioni anch'esse interrate. Pertanto non è possibile constatare visivamente eventuali rotture o perdite dei sistemi.
Poiché una mancanza di prodotto, oltre al danno economico diretto e ad implicazioni di carattere amministrativo, può tradursi in grave danno ambientale, assumono fondamentale importanza tutte quelle operazioni e controlli intesi ad accertare ammanchi ed atti a prevenire le perdite o ad individuarle sul nascere.

Le principali "attività" indirizzate allo scopo sono:

- Controllo livelli serbatoi.
- Verifica funzionalità sistemi rilevazione perdite (se esistenti).
- Controllo giacenze carburanti.

La presente Sezione tratta delle procedure operative da seguire nell'effettuazione delle suddette attività.

a) Controllo livelli serbatoi

La misurazione del livello nei serbatoi, da eseguire nel rispetto delle norme di sicurezza e prevenzione incendi, consente, tramite le **tabelle fiscali di taratura,** di valutare la quantità di prodotto presente nel serbatoio.

L'accertamento della quantità esatta contenuta nel serbatoio consente, per confronto, di:

- verificare l'affidabilità dei misuratori sia di rifornimento che di erogazione e quindi l'esatto volume di prodotto, sia ricevuto che venduto, mediante l'operazione di "Controllo giacenze"
- accertare eventuali perdite.

Per procedere alle operazioni di misurazione occorre:

- segnalare e proteggere la zona interessata (pozzetti serbatoi) predisponendo i mezzi antincendio
- accertarsi che vengano rispettati i **"Divieti di Sicurezza"** necessari ed in particolare:
  1. Vietato Fumare
  2. Vietato effettuare lavori a fiamma libera in zona
  3. Vietato utilizzare apparecchiature elettriche non "AD" in zona
- Fermare i motori a scoppio nell'area circostante. utilizzare nelle operazioni attrezzature antiscintilla
- aprire i chiusini dei pozzetti, utilizzando l'apposita chiave, e togliere i tappi dei serbatoi
- verificare l'eventuale presenza d'acqua o di prodotto petrolifero all' interno dei pozzetti nel qual caso procedere alla pulizia e bonifica accumulando il prodotto in appositi contenitori per il successivo smaltimento
- effettuare la misura con l'apposita asta metrica, previa verifica dell'integrità della stessa, registrando il valore misurato

È opportuno in questa fase misurare l'eventuale acqua presente sul fondo serbatoio, mediante l'uso dell'apposita pasta. Se il livello risultasse eccessivo procedere al drenaggio mediante uso di pompetta a mano, se disponibile sull'impianto, o tramite la Ditta di Manutenzione. L'acqua di risulta dovrà essere stoccata in appositi contenitori per il successivo smaltimento.
Se la misura del livello è effettuata nel corso delle operazioni di rifornimento dell'impianto, il drenaggio può essere effettuato dall' Autista tramite pompa in dotazione dell'automezzo.

- nel caso di benzine (prodotti cancerogeni), evitare al massimo l'inalazione dei vapori. Consultare le schede di sicurezza per i rischi specifici.
- ad operazione completata, assicurarsi che siano rimontati i tappi di chiusura della bocca di carico e del circuito chiuso allo scopo di evitare emissioni di gas pericolosi (Norme CEI - 64/2 App.C)

- riposizionare il chiusino del pozzetto e rimuovere le predisposizioni di sicurezza.

Se dalle misure effettuate e dai confronti con le precedenti dovessero risultare delle modeste differenze, mettere sotto controllo il sistema per accertarne le cause, che potrebbero essere:

- perdita del serbatoio
- contalitri degli erogatori fuori taratura
- utilizzo di tabella di taratura non corrispondente al serbatoio
- tabella di taratura non precisa per:
  1. errata compilazione da parte del costruttore
  2. deformazione del serbatoio per schiacciamento o per depressione interna dovuta ad errato funzionamento del sistema di equilibrio
  3. inclinazione del serbatoio per cattiva posa o cedimento del terreno
  4. modifiche volumetriche dovute a resinatura interna dopo installazione. In questo caso sarebbe opportuno procedere a taratura del serbatoio.

Se le suddette differenze dovessero persistere nei giorni successivi, occorre segnalarlo all'Assistente Rete ed alla Ditta di Manutenzione.
Se le differenze riscontrate fossero di sensibile entità è possibile che dipendano da furto o da rottura del serbatoio. In tal caso **contattare urgentemente l'Assistente Rete** e concordare le azioni da intraprendere.

b) Verifica funzionalità sistemi rilevazione perdite

I serbatoi di più recente installazione sono costruiti a doppia parete con intercapedine, per consentire un'azione di monitoraggio della tenuta del serbatoio. Esistono inoltre dispositivi, meccanici od elettronici, per il controllo della tenuta delle tubazioni in pressione, della presenza di liquidi nei pozzetti serbatoi e nei pozzetti pompe.

Per i serbatoi, i sistemi di monitoraggio normalmente utilizzati sono di due tipi:

- **a pressione**: l'intercapedine viene riempita di gas inerte in leggera pressione (<0,5 bar). La eventuale perdita è rilevabile con un manometro che misura l'abbassamento di pressione conseguente.
- **a riempimento di liquido**: l'intercapedine è riempita da un liquido di tenuta (glicole o miscela antigelo), sotto leggero battente. La eventuale perdita è rilevata da un abbassamento del livello del liquido nel barilotto di controllo.

Nelle più recenti realizzazioni i suddetti sistemi vengono assistiti da dispositivi elettronici di misura e segnalazione, dotati anche di sistema di autodiagnosi, per un

controllo continuo ed in automatico.
Date le conseguenze che una perdita può comportare, è essenziale che i sistemi installati allo scopo siano sempre mantenuti attivi ed efficienti.

Il Gestore deve pertanto costantemente e periodicamente provvedere ad effettuare, o far effettuare da persona delegata ed opportunamente addestrata, almeno le seguenti operazioni, registrandole sulla relativa "Check list Settimanale" di controllo Allegato 7:

- verificare l'integrità del sistema di controllo (tubazioni, manometri, valvole di intercetto, ecc.)
- verificare che il sistema sia in esercizio controllando che le valvole di intercetto siano in posizione "Aperto" e che vi sia presenza di pressione o livello di liquido a seconda del sistema installato. Per gli impianti dotati di sistemi di controllo automatico con autodiagnosi, effettuare giornalmente il test di autodiagnosi
- provvedere agli opportuni rabbocchi per sopperire ad eventuali piccole perdite dai raccordi o evaporazioni. I rabbocchi non devono essere frequenti altrimenti sono indice di perdita anche se modesta
- verificare l'efficienza dei manometri chiudendo la valvola di collegamento al sistema ed aprendo la valvola di sfiato (il manometro deve andare a zero). Richiudendo la valvola di sfiato ed aprendo quella di collegamento al sistema il manometro deve segnare la pressione preesistente.

Per i serbatoi non provvisti di sistema rilevamento perdite, queste possono essere individuate solo da una attenta valutazione delle misure di livello confrontate con gli altri parametri di misura dell'impianto (giacenze ed erogati).
Nel caso si abbiano dubbi sulla tenuta dei serbatoi, avvisare l'Assistente Rete e la Ditta di Manutenzione per valutare l' opportunità di effettuare una analisi del sottosuolo.

MISCELAZIONE INVOLONTARIA PRODOTTI

In caso di involontaria miscelazione di prodotti al momento dello stoccaggio, il Gestore deve bloccare le vendite del prodotto relative ai serbatoi in cui è avvenuta la miscelazione, fino al momento della completa rimozione del prodotto.
Il Gestore deve avvisare, immediatamente, l'Assistente di Rete ed effettuare le misurazioni, in collaborazione, con il conducente del mezzo per determinare il quantitativo di prodotto miscelato. Il Gestore deve inoltre fare una chiusura del registro U.T.F. e coordinandosi, con il personale della Logistica di Tamoil Italia S.p.A, per la successiva fase di ritiro del prodotto miscelato.

RICONCILIAZIONE GIACENZE

La riconciliazione giacenze è un'operazione che consiste nella verifica della corrispondenza tra la differenza dei quantitativi di carburante ricevuti con i quantitativi venduti e i quantitativi contenuti dai serbatoi.
La differenza tra il totale dei volumi ricevuti e il totale del venduto identifica le *giacenze contabili*; mentre il contenuto effettivo dei serbatoi identifica le *giacenze reali*.
La riconciliazione giacenze deve essere effettuata dal Gestore giornalmente.
La riconciliazione delle giacenze è subordinata al controllo dei livelli serbatoi che deve essere eseguita da personale esperto attraverso la misurazione del prodotto in cisterna per mezzo di asta metrica e mettendo in atto una serie di misure atte a garantire la sicurezza del Punto Vendita così come definito al punto 1.7 "Controllo Livelli Serbatoi". Le altezze rilevate devono essere trasformate in litri utilizzando le apposite **tabelle fiscali di tarature**, che vidimate dall'U.T.F., devono essere in dotazione a ciascun impianto.
La riconciliazione delle giacenze deve essere registrata attraverso l'allegato 3 "Riconciliazione Giacenze" conservato presso il P.V. a disposizione dell'Assistente Rete.

Nel caso le giacenze reali risultino maggiori delle giacenze contabili si parla di *eccedenze*.
Si ricorda che particolari livelli di eccedenze vengono sanzionate dall'Amministrazione Finanziaria.
Nel caso le giacenze contabili risultino maggiori di quelle reali si parla di *cali*.

CALI CARBURANTE

Al fine di accertare l'entità dei cali per i prodotti stoccati e per limitare i conseguenti danni di tipo economico, il Gestore è tenuto ad eseguire il controllo dei livelli per i serbatoi giornalmente e, comunque, in occasione del ricevimento degli approvvigionamenti.
Si distinguono tre tipologie di cali:

- Cali limitati;
- Cali modesti e progressivi;
- Cali repentini.

Cali limitati

I cali *limitati* sono cali di modesta entità. Possono essere determinati da variazioni di temperatura o da errori di misurazione.
In questi casi, il Gestore deve verificare con cura le operazioni ed i controlli.

Cali moderati e progressivi

In presenza di cali progressivi e costanti, anche se di entità non rilevante e non giustificabili con variazioni di temperatura o errori di misurazione, il Gestore è tenuto ad effettuare controlli più accurati ed in particolare deve:

- effettuare giornalmente la riconciliazione delle giacenze,
- verificare l'eventuale svuotamento dei globi spia,
- verificare il corretto innesco delle pompe,
- far verificare tempestivamente la corretta funzionalità ed esattezza dei totalizzatori;
- far verificare la taratura degli erogatori.

Nel caso dai controlli risultasse una mancanza di tenuta del sistema (serbatoi, tubazioni, erogatori), il Gestore deve:

- avvisare l'Assistente Rete,
- richiedere l'intervento della Ditta di Manutenzione.

In attesa di interventi il Gestore deve in ogni caso limitare la perdita vuotando il serbatoio di cui si sospetta la rottura mettendolo al più presto fuori servizio.

Cali repentini

In tale evenienza il Gestore deve:

- avvisare il TDZ;
- richiedere l'intervento della Ditta di Manutenzione,
- vuotare al più presto il serbatoio dal prodotto contenuto concentrando su di esso le vendite.

Si rammenta che la normativa in essere prevede una tolleranza in merito al fenomeno dei cali, al di sopra della quale sono previste sanzione di carattere amministrativo a carico del Gestore.

Al fine di monitorare in modo costante e preciso situazioni anomale, il Gestore deve inviare con frequenza mensile attraverso l'apposito modello, Allegato 4, i cali accertati a mezzo fax/RR oppure e-mail (Dealers.Contracts@tamoil.com) a Tamoil Italia S.p.A. Ufficio Dealers Contracts (vedi "Numeri Utili" Appendice D).

DISPOSITIVI DI MISURA

ASTE METRICHE

Le aste metriche sono lo strumento di misura per la verifica dei livelli serbatoi.
Esse devono essere utilizzate e conservate in modo da preservarle da eventuali danneggiamenti. In caso di anomalie quali illeggibilità delle tacche di misura, piegatura o rottura dell'anello di ottone posto alla base dell'asta il Gestore deve richiederne la sostituzione alla Ditta di Manutenzione attraverso call center.
Dopo l'utilizzo le aste metriche devono essere asciugate dai residui di carburante e riposte in modo opportuno.

EROGATORI

Gli erogatori del carburante sono strumenti di misura sottoposti a regolare attività di taratura da parte delle Ditte di Manutenzione incaricate.
Il Gestore è tenuto a segnalare eventuali inconvenienti (es. danneggiamenti, starature oltre limiti di tolleranza ecc.) degli erogatori alla Ditta di Manutenzione che effettuerà gli accertamenti e i conseguenti interventi.
Qualora sia pregiudicata la corretta erogazione di carburante il Gestore deve sospendere il servizio dall'erogatore interessato.
I rapporti di lavoro "Scatti a Vuoto" emessi dalla ditta di Manutenzione in occasione dei controlli e delle tarature degli erogatori devono essere conservati e i quantitativi di carburante, reimmessi nel serbatoio, registrati dal Gestore sul Registro U.T.F.

1.9 CHIUSURA PUNTO VENDITA

Ogni sera, alla chiusura dell'impianto, il Gestore, o persona da questi delegata ed adeguatamente addestrata, deve assicurarsi che tutti i servizi e le apparecchiature siano state messe fuori servizio e siano state attivate tutte le misure atte a mettere in sicurezza l'impianto durante le ore di chiusura.

Al termine delle attività lavorative della giornata dovranno essere effettuate le opportune verifiche e controlli, di cui a titolo esemplificativo si rimanda alla "Checklist Giornaliera" Allegato 6.

a) Cartelli "Aperto" - "Chiuso"

Ruotare i cartelli nella posizione di "**Chiuso**" o "**Aperto self-service**" e, se l' impianto non è dotato di self-service, disporre le eventuali catenelle o cancelli a chiusura degli accessi.

b) Ritiro attrezzature di piazzale

- ritirare le attrezzature di piazzale, gli espositori prodotti, l'eventuale materiale pubblicitario e i cestini portarifiuti mobili previo svuotamento del loro contenuto
- ritirare gli estintori (ad eccezione di quelli eventualmente imposti per il self-service), i secchielli di sabbia e la segnaletica mobile di sicurezza.

c) Blocco pistole

- riavvolgere ordinatamente i tubi di gomma dei distributori non utilizzati per il self-service
- bloccare le rispettive pistole con lucchetto, verificando inoltre che i vari pannelli dei distributori siano regolarmente fissati.

d) Lettura totalizzatori e misurazione livelli serbatoi

- procedere alla lettura e registrazione, sul "**Registro di Carico e Scarico**", di tutti i totalizzatori del distributori, ed alla registrazione del totalizzatore dell' eventuale self-service
- misurare, con l'apposita asta metrica e con le procedure previste per **"Controllo livelli serbatoi"**, le giacenze dei singoli serbatoi
- confrontare le giacenze, e quindi la differenza di volume rispetto alle operazioni di apertura, con quanto indicato dai totalizzatori dei distributori e quanto incassato.

Se si rilevano differenze occorre accertarne immediatamente le cause. Al riguardo vedere le procedure **"Controllo Giacenze"**.

e) Attrezzature di piazzale

Controllare e mettere in sicurezza, secondo le istruzioni fomite dai relativi manuali, tutte le attrezzature di piazzale (autolavaggio, ponti sollevatori, officina, ecc) provvedendo ai sezionamenti elettrici mediante apertura dei relativi interruttori.

f) Chiusura locali accessori

Accertarsi che tutti i locali di servizio del punto vendita siano chiusi a chiave e le eventuali serrande o saracinesche siano regolarmente bloccate.

g) Sezionamenti elettrici

Sezionare elettricamente tutte le attrezzature ed utenze mediante apertura dei relativi interruttori a quadro escluso le apparecchiature self-service, le luci di servizio e di emergenza e gli eventuali sistemi di allarme e sicurezza.

h) Chiusura impianto

- verificare che la documentazione amministrativa d'impianto sia in ordine e custodita adeguatamente
- chiudere a chiave o lucchettare registratori di cassa, scrivanie, mobili, armadi e cassaforte se esistente
- inserire e verificare il funzionamento degli impianti di allarme, se esistenti
- chiudere il locale Gestore
- bloccare gli accessi se non in servizio il self-service.

In occasione delle chiusure temporanee giornaliere (ad es. dalle 12,30 alle 14,00), il Punto Vendita deve essere messo in sicurezza.
Devono pertanto essere eseguite tutte le opportune operazioni, ed a titolo esemplificativo, quelle previste dalle procedure di "Chiusura" ed "Apertura" del Punto Vendita come sopra descritte escluso gli adempimenti di tipo amministrativo e controllo prodotti.

1.10 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'immagine che si trasmette attraverso i comportamenti e la propria presenza determinano il *servizio eccellente.*
Nei prossimi paragrafi sono riportati dei consigli e dei requisiti richiesti da Tamoil Italia S.p.A. per l'erogazione del servizio al fine di trasmettere al Cliente professionalità e cortesia per fidelizzarlo e indurlo a scegliere di nuovo il Vostro Punto Vendita TAMOIL.

ACCOGLIENZA

- Il personale deve essere pronto ad accogliere il cliente ed indirizzarlo alla banchina idonea, agevolando le manovre.
- Dal momento dell'ingresso sul piazzale trasmettere al cliente attenzione, avvicinarsi all'auto dal lato guida e pulire i cristalli della vettura (in segno di servizio aggiuntivo gratuito), manifestando cortesia e disponibilità.

EROGAZIONE CARBURANTE

Le operazioni di rifornimento degli autoveicoli costituiscono l'attività cardine del Punto Vendita ed il momento di incontro con la clientela.
Devono pertanto essere effettuate da personale idoneo ed addestrato, adottando misure comportamentali tali da non creare situazioni di pericolo o disagio e determinare un rapporto di fiducia, simpatia e sicurezza tra Utente e personale del Punto Vendita.
Il Gestore ed ogni suo Collaboratore addetto alla erogazione prodotti, che deve essere maggiorenne, cercheranno di uniformare i loro comportamenti a quanto di seguito indicato.

a) Rapporti con la clientela

- Sulle isole self invitare il cliente a servirsi da solo.
- Dopo che il cliente ci ha indicato quanto carburante desidera ripetere a voce alta l'importo richiesto
- Svitare il tappo del serbatoio della vettura avendo cura di non appoggiarlo sulla carrozzeria.
- Programmare l'erogazione con predeterminatore.
- Inserire la pistola erogatrice nell'imbocco serbatoio evitando schizzi sulla carrozzeria.
- Prestare attenzione a non far toccare la pompa della pistola erogatrice la fiancata della vettura.
- Mettere il blocco sulla pistola in funzione.
- Effettuare la pulizia del parabrezza.
- Chiedere se il cliente desidera il controllo dei livelli in caso affermativo farsi aprire il cofano e procedere al controllo coinvolgendo se possibile il Cliente in ottica di trasparenza su come si sta operando.
- Far notare eventuali anomalie legate alla vettura (pneumatici sgonfi, fanali non funzionanti, ecc.).
- A rifornimento avvenuto riporre la pistola, chiudere il tappo.
- Comunicare l'importo da pagare in modo chiaro facendo notare la corrispondenza con l'importo riportato sul distributore.

b) Misure di sicurezza durante le operazioni

L'addetto al distributore deve eseguire tutte le operazioni per agevolare le attività di rifornimento ed evitare l' insorgere di situazioni di pericolo, quali a titolo esemplificativo:

- mantenere le **banchine** e le **piazzole** sgombre da materiali pericolosi, pulite da rifiuti o da sostanze infiammabili o sdrucciolevoli
- evitare che le manichette di erogazione vengano schiacciate dagli automezzi o siano di intralcio alle persone
- accertarsi che i mezzi antincendio siano predisposti e pronti all'uso
- accertarsi che in zona non vi siano lavori a fiamma libera, nel qual caso sospenderli
- accertarsi che tutte le apparecchiature elettriche non antideflagranti e/o motori a scoppio presenti in zona siano fermati o isolati
- accertarsi che la disposizione di "Vietato Fumare" venga rispettata in tutta la zona
- far posizionare correttamente l'automezzo in modo da non costituire intralcio o pericolo all' operazione
- accertarsi che il Cliente adempia all'obbligo di "Spegnere il motore" e rispetti il "Vietato Fumare" e il “Divieto di utilizzo del telefono cellulare”
- posizionare correttamente la pistola nel bocchettone del serbatoio per evitare fuoriuscite di prodotto
- attivare il blocco per "Troppo Pieno" per evitare spandimenti di prodotto
- utilizzare sempre i dispositivi di sicurezza e blocco in dotazione degli erogatori (es.: pistola automatica, predeterminatore, ecc.)
- verificare, durante l' operazione, che dal veicolo non vi siano perdite di carburante, lubrificanti, liquido refrigerante o altri prodotti, nel qual caso allontanare a motore spento il veicolo portandolo in zona sicura
- se dovesse eccezionalmente verificarsi un trabocco dal serbatoio, provvedere immediatamente ad eliminare lo spandimento ed a pulire il veicolo ed il piazzale con stracci o materiale assorbente
- in caso di rottura o perdita della pistola o dei tubi di erogazione, interrompere il rifornimento e mettere fuori servizio l'attrezzatura interessata
- nel caso di accidentale sversamento di prodotto sugli indumenti di lavoro, sostituirli con altri puliti
- nel caso di accidentale contatto col prodotto, lavare la parte del corpo interessata
- in caso di presenza d'acqua, rilevabile dal globo spia dell'erogatore, sospendere l'erogazione e chiudere il serbatoio in carica chiedendo

l'intervento della Ditta di Manutenzione per la bonifica del circuito
- in caso di rifornimento di contenitori portatili assicurarsi che siano del tipo omologato
- in caso di rifornimento a moto e ciclomotori fare scendere il conducente, far arrestare il motore e prestare particolare attenzione nell'evitare traboccamenti che, a motore caldo, potrebbero determinare incendio
- terminata l' operazione rimuovere la pistola dal bocchettone e riporla nell' apposito alloggiamento per evitare pericoli di strappo e chiudere ben stretto il tappo del serbatoio.

c) Servizi ausiliari in fase di erogazione

Nel corso del rifornimento, e quindi a motore spento, e dove richiesto dal Cliente l'addetto agli erogatori o un suo delegato effettueranno operazioni di controllo all'autoveicolo per assicurare al Cliente un proseguimento del viaggio in condizioni di maggior sicurezza ed affidabilità.
In particolare si consiglia di eseguire, con le modalità indicate:

1) Controllo livelli ed eventuali rabbocchi

- accertarsi che il cofano sia bloccato in apertura con l'apposita asta di sicurezza
- non avvicinare le mani ad organi in movimento o ad avviamento automatico
- usare sempre attrezzi ed indumenti protettivi idonei allo scopo
- adottare le opportune cautele prima di allentare o aprire tappi di apparecchiature o recipienti in pressione o contenenti liquidi caldi per evitare fuoriuscite di prodotto e pericoli di ustione
- controllare il livello dei liquidi (olio motore, liquido di raffreddamento, elettrolita, ecc.) evidenziando al Cliente eventuali carenze
- effettuare i rabbocchi necessari evitando spandimento di prodotto e provvedendo alla immediata pulizia con stracci dell' eventuale sporcamento
- richiudere accuratamente tutti i tappi ed il cofano, assicurandosi della sua tenuta.

2) Sostituzione olio motore: sistema aspirato

- effettuare tutte le operazioni previste al punto precedente, salvo il rabbocco
- utilizzare l'aspiratore secondo le "Istruzioni d'Uso" previste dal Costruttore
- procedere al rifornimento controllando il livello mediante l' apposita asta graduata
- stoccare l' olio esausto negli appositi contenitori o nel serbatoio interrato.

3) Controllo pneumatici

Prima di procedere al controllo e ripristino della pressione:

- verificare la pressione massima di esercizio prevista per il tipo di autoveicolo e di pneumatico
- controllare che i cerchi e gli pneumatici non presentino evidenti segni di danneggiamento o pericolosa usura evidenziando al Cliente eventuali anomalie
- evitare l' operazione se il pneumatico presenta segni di surriscaldamento
- non effettuare il servizio se le caratteristiche degli pneumatici non sono rispondenti alle prescrizioni del "Manuale d'Uso" del veicolo.

d) Sistema Recupero Vapori

Tutti gli impianti esistenti devono essere dotati di sistema recupero vapori.
I requisiti tecnici di omologazione, installazione e procedure di controllo dei detti sistemi sono stabiliti dal Decreto del Ministero dell' Ambiente del 16.5.1996.

Quanto sopra al fine di contenere le emissioni di vapori di idrocarburi con particolare riferimento al **benzene.**

Il Gestore, in qualità di esercente del Punto Vendita, deve:

- conservare sul Punto Vendita le certificazioni di omologazione degli impianti, nonché le certificazioni di idoneità per gli elementi sostituiti, rilasciati dall'installatore o manutentore
- tenere un "Registro di Impianto" su cui annotare tutti gli interventi di manutenzione
- far eseguire controlli funzionali e di efficienza degli impianti
- annotare sul "Registro di Impianto" i risultati dei controlli funzionali e delle verifiche di efficienza.

In ogni caso, per ridurre al minimo i rischi connessi alla inalazione di vapori di idrocarburi, il Gestore deve curare che, durante le operazioni di rifornimento, siano rispettate dal personale addetto le seguenti misure cautelative:

- utilizzare, se esistente, la predeterminazione automatica dell' erogato
- posizionarsi sopravento rispetto al bocchettone del veicolo, stazionando il più lontano possibile
- verificare i dispositivi di controllo e funzionalità del sistema.

PROPOSTE COMMERCIALI

- Informare il cliente sulle prestazioni dei prodotti e dei servizi.
- Chiedere se aderisce alle campagne promozionali e proporre in modo convinto. “Novità od Iniziative" in atto in quel momento da parte di Tamoil Italia S.p.A.
- Illustrare i vantaggi delle carte* Tamoil Italia S.p.A. introducendo l’argomento con una domanda aperta “Ha già la my card?”.
- Offrire le carte per la raccolta e i bollini illustrando i regali della campagna in vigore; se il Cliente è un abituale verificare il raggiungimento dei punti
- Comunicare eventuali iniziative future sul Punto Vendita.
- Indirizzare il cliente all’interno dell’impianto.
- Consigliare i servizi legati alle attività accessorie (autolavaggio, sostituzione pneumatici, rabbocco/cambio olio motore, ecc.).

* per maggiori dettagli fare riferimento ai regolamenti delle campagne e ai manuali delle carte elettroniche.

PAGAMENTO

- Non far aspettare il cliente al momento del pagamento.
- Indicare la cassa in caso di self service dicendo “Prego si accomodi alla cassa”.
- Dopo che il Cliente ha pagato se deve ricevere resto tenere in evidenza il denaro ricevuto, senza riporlo nella borsa o in tasca o nella cassa.

SALUTO

- A pagamento avvenuto ringraziare il Cliente per la preferenza.
- Se conosciamo il Cliente salutiamolo per nome e se possibile con il titolo di studio “Arrivederci a presto Ing. Bianchi”.

1.11 RAPPORTI CON TAMOIL ITALIA S.P.A.

GESTIONE AMMINISTRATIVA SCONTI E MODALITÀ PARTICOLARI DI RIVENDITA CON DIFFERENTI LIVELLI DI PREZZO MASSIMO

Al fine di garantire il corretto funzionamento amministrativo il Gestore deve, a fronte degli impegni sottoscritti, comunicare a Tamoil Italia S.p.A. i volumi di prodotto erogato per alcune particolari modalità di rivendita: sconti isole self ed altre inziative.

La comunicazione dei volumi erogati attraverso le isole self ed altre iniziative deve essere effettuata dal Gestore attraverso apposito numero verde dedicato ai prezzi consigliati (vedi "Numeri Utili" Appendice D), utilizzando le funzioni nel menù tasto 2 "Campagne" e seguendo la procedura automatizzata.

GESTIONE DANNI

I danni o sinistri sui Punti Vendita possono avvenire nei confronti di Terzi (compreso Gestore) in questo caso si parla di "sinistri passivi" o di Tamoil Italia S.p.A. in questo caso si parla di "sinistri attivi".
Nel caso si verifichi un sinistro passivo, il Gestore è tenuto a rispettare la seguente prassi operativa:

- definire la tipologia di sinistro;
- segnalare immediatamente al Tecnico di Zona e all'Assistente Rete quanto accaduto;
- compilare e trasmettere all'Area il Modulo Allegato 5;
- trasmettere all'Area tutta la successiva documentazione relativa al sinistro occorso;

Si ricorda che tra i casi per i quali il Gestore non può avviare la pratica di sinistro passivo vi sono per esempio:

- bonifica/svuotamento serbatoio;
- errata erogazione di prodotto.

Nel caso si verifichi un sinistro attivo, il Gestore è tenuto a rispettare la seguente prassi operativa:

- definire la tipologia di sinistro;
- richiedere l'intervento della ditta di manutenzione affinché provveda ad eseguire i lavori necessari per eliminare i rischi per la sicurezza delle persone e delle cose;
- segnalare immediatamente al Tecnico di Zona e all'Assistente Rete quanto accaduto;
- compilare e trasmettere (nello stesso giorno, in caso di sinistro grave, ed entro 5 giorni, in tutti gli altri casi) all'Area il Modulo Allegato 5.

In caso di incidenti gravi/situazioni di emergenza quali incendio, esplosione, inquinamento, o qualsiasi altro evento che comporti rischi alle persone, danni alle proprietà e al territorio il Gestore deve mettere in atto le modalità definite al punto 8.16 "Procedure di Emergenza".

1.12 ATTIVITÀ ACCESSORIE

Normalmente sul Punto Vendita, oltre alle attività connesse al ricevimento, stoccaggio e vendita di prodotti petroliferi per autotrazione, vengono svolte attività

diverse di servizio all'automobilista quali: autolavaggio, cambio olio, piccole manutenzioni, sostituzione gomme, ecc.
Le suddette attività vengono in genere svolte da personale dipendente e con l'uso di mezzi ed attrezzature particolari e specifiche.

È pertanto obbligo del Gestore, in qualità di datore di lavoro ed a titolo esemplificativo:

- per ogni tipo di attività, impiegare personale adeguatamente informato sui rischi legati all'attività e formato
- curare che i mezzi e le attrezzature impiegate siano a norma ed in buono stato d'uso e manutenzione
- predisporre tutte le misure antinfortunistiche che la legge prescrive o indicate dai costruttori delle attrezzature
- far rispettare dal personale tutte le norme igieniche ed antinfortunistiche previste
- utilizzare e far utilizzare le varie apparecchiature secondo le modalità d'uso prescritte dal costruttore
- eseguire i controlli, le verifiche e le manutenzioni periodiche e di routine previste dal costruttore delle apparecchiature o da leggi e norme vigenti.

Si riportano qui di seguito dei suggerimenti di carattere operativo e di sicurezza, per le attività più comuni connesse con un Punto Vendita.

a) Autolavaggio automatico

Sono in genere impianti dotati di organi in movimento, apparecchiature elettriche e sistemi di controllo automatico.
È indispensabile che il personale addetto segua scrupolosamente le indicazioni e prescrizioni d'uso e manutenzione fornite dal costruttore sopratutto per la fase di avviamento e fermata.

Inoltre è opportuno che il personale, prima della messa in marcia dell'impianto, verifichi ed a titolo esemplificativo:

- che sia posizionata la segnaletica mobile per indicare ai clienti l'ingresso e l'uscita dall'impianto ed il "Divieto di Accesso" alle persone non autorizzate
- che l'accesso sia libero e consentito solo ai veicoli interessati
- l'efficienza dei sistemi di allarme e segnalazione
- l'efficienza dei sistemi di blocco in caso di emergenza
- lo stato di usura delle spazzole per evitare possibili danneggiamenti agli

autoveicoli
- che le spazzole siano libere da materiali metallici o corpi estranei che possano costituire pericolo per il personale ed i veicoli
- che le canaline di raccolta e scarico delle acque reflue siano libere da sedimenti ed assicurino un corretto drenaggio dell'area
- che i prodotti chimici utilizzati dal lavaggio siano stoccati in luoghi sicuri
- che l'impianto di trattamento effluenti sia efficiente e funzionante.

b) Officina

Il locale, in relazione al tipo di attività svolta, deve avere caratteristiche adeguate (ampiezza, luminosità, aerazione, ecc.) e deve essere mantenuto in perfetto stato di ordine e pulizia.

È compito del Gestore effettuare controlli operativi intesi a garantire il rispetto delle norme di sicurezza, antinfortunistiche e di igiene del lavoro.

In particolare il Gestore deve ed a titolo esemplificativo:

- fornire ed accertarsi che il personale addetto allo svolgimento delle operazioni indossi gli indumenti appositi per la protezione degli occhi, degli arti superiori, degli arti inferiori e del tronco (Art. 382-383-384385 - DPR n. 547/55*)*
- controllare il funzionamento dei mezzi di sollevamento ed utilizzare utensili appropriati
- controllare e mantenere in perfetta efficienza gli impianti ed i circuiti elettrici
- controllare i circuiti oleodinamici di ponti, carrelli elevatori, ecc. per eliminare eventuali perdite
- controllare lo stato di conservazione di funi di sollevamento, paranchi ed organi di sollevamento in genere
- far rispettare i divieti di sicurezza e non manomettere i dispositivi di sicurezza in dotazione delle macchine
- predisporre e tenere pronti all'uso i mezzi di prevenzione incendi
- non immagazzinare prodotti infiammabili nel locale e non usare fiamme libere in presenza di prodotti infiammabili
- mantenere il piano di calpestio pulito da sostanze sdrucciolevoli e sgombro da materiali ed oggetti che possano costituire intralcio o pericolo al personale
- evitare versamenti o spandimenti di prodotti oleosi sul pavimento o nei sistemi fognari

- controllare che le scorte ed i materiali di ricambio siano sempre ordinatamente stivate sugli scaffali evitando di porre materiali pesanti ed ingombranti nelle parti alte della scaffalatura
- segregare in appositi contenitori i rifiuti provenienti dai vari tipi di intervento (oli usati, batterie, ecc.), in funzione della loro classificazione (Speciali, Tossici e Nocivi, ecc.), attenendosi a quanto indicato nella sezione "Pulizia, stoccaggio e smaltimento rifiuti" del presente manuale (v. pag. 43)
- vietare l'accesso agli estranei.

c) Ponte sollevatore

Il Gestore o gli addetti, nell'utilizzo del ponte sollevatore devono ed a titolo esemplificativo:

- osservare le prescrizioni indicate nel manuale d'uso fornito dal Costruttore
- accertarsi, prima dell'utilizzo del ponte, che i circuiti oleodinamici non presentino perdite o danneggiamenti
- controllare che il peso dell' autoveicolo non superi i dati di targa del ponte
- posizionare correttamente il veicolo sul ponte e bloccarlo
- accertarsi che i comandi ed i blocchi del ponte siano efficienti ed attivati
- non far stazionare persone non addette sotto la piattaforma, in prossimità della stessa o sopra il veicolo
- non abbandonare l'area durante l'uso e l'esercizio del ponte.

d) Cambio Olio

L' operazione deve sempre essere svolta nell' area specificatamente attrezzata (officina, ponte sollevatore, ecc.) ed attenendosi alle vigenti disposizioni di legge.

Durante l' operazione in particolare occorre ed a titolo esemplificativo:

- indossare gli appositi indumenti di protezione
- impiegare attrezzature ed utensili idonei
- mantenere sempre sgombra e pulita l'area
- prestare la massima attenzione alle parti calde del motore ed alle alte temperature del fluido da scaricare
- raccogliere l' olio usato adoperando tutte le precauzioni atte ad evitare traboccamenti e spandimenti di prodotto
- riversare l'olio esausto nel serbatoio allo scopo destinato o in appositi ed idonei contenitori. Si rammenta che il prodotto costituisce Rifiuto Speciale (Art.3 del DPR n. 691/82 e Art.6 D.lgs. n. 95/92)

- per quantitativi di olio esausto superiore ai 300 Kg annui, registrare le operazioni sull'apposito "Registro di carico e scarico" (Art.8 D.lgs. n. 95/92), riportando tutti i dati richiesti (quantitativo, origine, provenienza o destinazione)
- provvedere allo smaltimento degli oli esausti tramite "Consorzio oli usati" o a mezzo ditte autorizzate (D.lgs n. 95/92)
- raccogliere in appositi ed idonei contenitori le lattine vuote, i filtri e materiali vari utilizzati durante il cambio, per il successivo smaltimento come Rifiuti Speciali con le modalità già sopra descritte.

e) **Stoccaggio lubrificanti**

Gli oli lubrificanti, nella quantità massima prevista dal Decreto di Concessione, vanno immagazzinati in apposito locale dotato delle infrastrutture previste dalla normativa vigente (Art. 20 del DM 31/07/1934 e successive Circolari).

Il Gestore ed il personale addetto deve inoltre ed a titolo esemplificativo:

- rispettare i divieti di sicurezza quali: "Vietato Fumare", "Vietato usare Fiamme Libere", "Non Effettuare Travasi", ecc.
- dotare il locale di estintori a polvere (classe B)
- mantenere il pavimento pulito da sostanze sdrucciolevoli e sgombro da materiali estranei
- rimuovere i contenitori che presentano perdite . stivare il prodotto su scaffalature idonee e ben ancorate alla parete, evitando di sovraccaricare i piani e di stivare contenitori ingombranti e pesanti nelle parti alte.

1.13 ATTREZZATURE DI SICUREZZA E ANTINCENDIO

Le attrezzature minime ed indispensabili, per far fronte alle prime emergenze, sono quelle prescritte dal "Certificato di Prevenzione Incendi" (CPI) e pertanto, devono essere oggetto di cura ed attenzione.

Il Gestore, o un suo incaricato, deve pertanto provvedere a titolo esemplificativo:

- ottemperare a quanto prescritto dal CPI
- utilizzare attrezzature omologate
- posizionare le attrezzature antincendio ed antinquinamento nei punti pericolosi (distributori, zone di scarico, gruppo elettrogeno, magazzino oli, ecc.)
- controllare giornalmente gli estintori portatili (numero, stato di conservazione, condizioni di carica)
- controllare giornalmente i secchielli di sabbia e i contenitori di materiale assorbente (quantità, stato di conservazione e pulizia)
- controllare periodicamente gli impianti fissi antincendio ed assicurarsi del loro stato di efficienza
- posizionare la segnaletica mobile di sicurezza . controllare periodicamente lo stato di conservazione ed identificabilità della segnaletica fissa
- verificare le date di scadenza di validità degli estintori provvedendo per tempo alla opportuna revisione e ricarica a mezzo di ditta autorizzata
- indicare, con apposita segnaletica, l'ubicazione delle varie postazioni antincendio
- segnalare all' Assistente Rete ed alla Ditta di Manutenzione qualunque situazione anomala o di irregolarità.

1.14 CONDUZIONE GPL

Gli impianti stradali per l'erogazione di GPL sono soggetti a leggi e regolamenti specifici sia per quanto attiene l' impiantistica che l' esercizio e la gestione .
E’ quindi compito del Gestore in qualità di Responsabile dell’impianto nei confronti dei propri Dipendenti e dei Clienti attenersi alle norme che regolano la materia e tenersi informato sugli eventuali aggiornamenti normativi.

Il Gestore ed il personale addetto devono conoscere il funzionamento dell' impianto e delle attrezzature connesse, come e dove intervenire per ovviare ad eventuali inconvenienti o limitare i danni conseguenti.
Nella esecuzione delle attività connesse alla ricezione del GPL il Gestore, o suo incaricato, deve presenziare a tutte le operazioni, curandone l' esatto adempimento da parte dell'autista

a) Operazioni di riempimento

In occasione delle operazioni di riempimento dei serbatoi devono essere rispettate le seguenti minime misure di sicurezza ed a titolo esemplificativo:

1. Devono essere evitate le dispersioni di gas in atmosfera
2. Le operazioni di travaso dei GPL non possono essere iniziate se non dopo che:
    a. Il motore dell' autocisterna sia stato spento ed i circuiti elettrici del mezzo interrotti; le autobotti dotate di sistemi di sicurezza conformi alle norme ADR , possono scaricare con motore acceso se il sistema di sicurezza è in grado di chiudere le valvole e spegnere il motore ed è collegato al sistema di emergenza dell'impianto.
    b. Le ruote dell'autoveicolo siano state bloccate
    c. L'autoveicolo stesso sia stato collegato elettricamente a terra
    d. Sia stata controllata ed accertata la piena efficienza dei raccordi e delle guarnizioni delle tubazioni flessibili o snodabili da adibire al travaso.
    e. Siano posizionati almeno 2 estintori pronti all'uso nelle vicinanze del punto di riempimento
3. L'autocisterna al momento del suo ingresso in piazzale e prima di posizionarsi nell'area di sosta per l'operazione di riempimento , deve essere provvista di dispositivo rompifiamma sul tubo di scarico
4. Si rammenta che a norma di legge la sosta dell'autocisterna all'interno dell'impianto è consentita soltanto per il tempo strettamente necessario all'operazione di riempimento.
5. Durante le operazioni di travaso e di erogazione, il personale addetto deve rispettare e far rispettare nel modo più assoluto il **divieto di fumare** e comunque impedire che vengano accese o fatte circolare fiamme libere entro il raggio di almeno 10 m dal luogo di travaso.
6. Negli impianti misti è vietato procedere alle operazioni di travaso dei GPL contemporaneamente al riempimento di serbatoi di altri carburanti .

    Si ricorda che ai fini della sicurezza antincendio è necessario che i serbatoi fissi di GPL abbiano un grado di riempimento non maggiore del '85% .

b) Operazioni di erogazione

In occasione delle operazioni di erogazione e normale esercizio dell'impianto il personale addetto deve osservare e far osservare le seguenti prescrizioni minime ed a titolo esemplificativo:

a. Sia posizionato almeno 1 estintore pronto all'uso nelle vicinanze della colonnina di erogazione e a portata di mano.
b. Accertarsi che i motori degli autoveicoli da rifornire siano spenti
c. Durante le operazioni di travaso e di erogazione, il personale addetto deve rispettare e far rispettare nel modo più assoluto il divieto di fumare e comunque impedire che vengano accese o fatte circolare fiamme libere entro il raggio di almeno 10 m dal luogo di travaso
d. Prestare attenzione affinché la messa in moto del veicolo rifornito avvenga soltanto dopo aver disinserito la pistola di erogazione dal punto di carico posto sul veicolo.
e. È fatto divieto assoluto di rifornire recipienti mobili (bombole, bottiglie ecc..)

c) Prescrizioni generali di emergenza

1) Il personale addetto all' impianto deve a titolo esemplificativo:

a. Essere informato e formato sulle norme in vigore , sul regolamento interno di sicurezza e sul Piano di Emergenza predisposto dal gestore.
b. Intervenire immediatamente in caso di incendi o pericolo agendo sui dispositivi e sulle attrezzature di emergenza in dotazione all'impianto, nonche impedire ,attraverso segnalazioni , sbarramenti o ogni altro mezzo idoneo , che altri veicoli accedano all'impianto

2) Deve essere disponibile presso l'impianto un' apparecchiatura portatile di rilevazione gas

3) Devono essere osservate le disposizioni sulla segnaletica di sicurezza ; deve essere esposto tra l'altro uno schema ed una planimetria dell'impianto, il comportamento che gli addetti devono tenere in caso di emergenza e le prescrizioni e i divieti per gli automobilisti.

1.15 GESTIONE RIFIUTI

La salvaguardia dell'ambiente è un valore primario per Tamoil Italia S.p.A.
Il Gestore, quale produttore dei rifiuti, ha il compito anche legislativo di classificare i rifiuti prodotti dalle varie attività (Rifiuti pericolosi, speciali o urbani) e di smaltirli nelle forme previste dalla Normativa .

Ogni tipo di rifiuto richiede particolari cautele nella sua manipolazione, stoccaggio e smaltimento ed in particolare (sintesi non esaustiva):

- I rifiuti non devono essere abbandonati in maniera incontrollata;
- Lo stoccaggio temporaneo presso il punto vendita di questi rifiuti deve avvenire in modo sicuro e senza creare pericoli per la salute delle persone e dell'ambiente nello scrupoloso rispetto delle normative vigenti in materia;
- I diversi tipi di rifiuto devono essere stoccati in contenitori separati ed idonei ad evitare la contaminazione del suolo, del sottosuolo, delle acque superficiali o di falda;
- Per il trasporto e o smaltimento, avvalersi esclusivamente di ditte munite delle necessarie autorizzazioni e non affidare queste attività a soggetti non autorizzati;
- Verificare la corretta compilazione del formulario di identificazione del rifiuto, in cui deve essere riportato il codice C.E.R. corretto;
- Tenere sempre disponibile presso il P.V. il registro di carico e scarico regolarmente vidimato e compilato;
- Procedere a presentare la dichiarazione dei rifiuti prodotti nel corso dell'anno precedente(M.U.D.) .

1.16 SCARICHI IDRICI

Il Gestore è custode e responsabile del controllo dell'efficienza degli impianti di trattamento degli effluenti e del rispetto di tutti i parametri di scarico previsti per gli stessi, dalle norme e regolamenti vigenti.
Egli deve tenere sempre disponibile una copia delle autorizzazioni emanate dalle Autorità , verificandone la validità e congruenza con la effettiva situazione impiantistica del Punto Vendita.

Si ricorda che sono sanzionabili anche penalmente i soggetti che svolgono l'attività di scarico non conformemente alla disciplina di legge ed alle prescrizioni autorizzative.
Comportamenti sanzionabili riguardano ad esempio:

- l'apertura di nuovi scarichi senza l'opportuna autorizzazione;
- il mantenimento di scarichi dopo che l'autorizzazione non è stata rinnovata o è stata revocata
- lo scarico di acque reflue industriali contenenti sostanze pericolose senza il rispetto delle prescrizioni impartite dalle Autorità
- il superamento anche occasionale delle concentrazioni limite espresse dalla Normativa
- l'opposizione all'accesso degli impianti di scarico al soggetto incaricato al controllo.

Oltre a quanto prescritto dalle Normative , è indispensabile che il Gestore si attenga scrupolosamente ai suggerimenti comportamentali (non esaustivi) di seguito indicati ed alle prescrizioni di uso e manutenzione previste dal costruttore .
Si raccomanda inoltre di richiedere l'intervento della Ditta di Manutenzione in caso di riscontro di anomalie o problematiche particolari.

A) Acque reflue domestiche
Sono in genere quelle provenienti dai fabbricati e dai servizi igienici del Punto Vendita . Normalmente viene installata a monte dello scarico una fossa di tipo IMHOFF . Oltre ad attenersi a quanto prescritto dal costruttore, il Gestore in particolare deve:

- controllare il livello di fanghi nello scomparto della fossa provvedendo a svuotamento e smaltimento degli stessi tramite impresa autorizzata.
- verificare mediante eventuale cali di livello la tenuta della fossa per evitare percolazione nel terreno circostante e quindi nelle falde acquifere
- verificare giornalmente, in caso di presenza di impianto di ossidazione, il regolare funzionamento della soffiante e del sistema di dosaggio additivi e verificare settimanalmente la normale turbolenza nelle vasche e lo stoccaggio di additivo, provvedendo ai necessari rabbocchi, nonché la correttezza del dosaggio

b) Acque oleose
Per gli impianti di trattamento di questo tipo di acque (es: acque provenienti da autofficine, acque di prima pioggia) sono in genere costituiti da una vasca di accumulo e decantazione fanghi ed una vasca di disoleazione. Il Gestore deve:

- evitare che vengano riversati in terra, e quindi nel sistema fognario d'impianto, sostanze e prodotti provenienti da attività complementari (lubrificanti, liquidi di lavaggio, detergenti ecc.) .
- controllare periodicamente il libero affluire delle acque reflue all' impianto provvedendo alla pulizia di canaline, pozzetti, griglie, ecc.
- verificare periodicamente il livello di oli e fanghi nei pozzetti di decantazione e raccolta, provvedendo al loro smaltimento tramite ditta autorizzata in caso di alto livello
- controllare l'efficienza e funzionalità dei sistemi di servizio dell'impianto (pompe di sollevamento, livellostati, ecc.)
- se presenti sistemi di assorbimento oli e/o filtraggio sedimenti, provvedere periodicamente alla loro pulizia in controlavaggio o alla loro rigenerazione/sostituzione. L'eventuale acqua di lavaggio va scaricata nelle vasche di decantazione

c) Acque Assimilabili ad industriali

Gli impianti di trattamento di acque appartenenti a questa categoria (es.: Autolavaggi) necessitano di impianti di depurazione integrativi ,che possono essere di vario tipo .

1) Elettrochimico- Fisico

sono generalmente composti da :

- una vasca di decantazione e disoleazione
- una vasca di "chiariflocculazione" con relativo scomparto di disidratazione fanghi
- un eventuale comparto con filtri a carboni attivi.

Principio di funzionamento

Le acque reflue entrano in una vasca di decantazione e di separazione oli; da questa passano in una seconda vasca o comparto ove subiscono un processo di "chiariflocculazione", con idrossido di alluminio prodotto, in una sezione dell'impianto, mediante processo elettrochimico.
L'effluente, depurato e chiarificato, può subire un successivo trattamento di filtraggio con carboni attivi, per ricondurre i parametri entro i limiti fissati.
La disidratazione dei fanghi avviene in due scomparti separati ove sono alloggiati dei sacchi in speciale tessuto filtrante, idonei a trattenere i fanghi in uscita.

Per questo tipo di impianti il Gestore deve a titolo esemplificativo:

- sostituire periodicamente i sacchi di filtraggio fanghi provvedendo al loro smaltimento tramite ditta autorizzata al trattamento di rifiuti speciali
- controllare, settimanalmente, i livelli dei fanghi e dell' olio provvedendo al loro recupero e smaltimento, tramite ditta autorizzata, quando raggiunto il livello di guardia
- in base alle prescrizioni delle autorizzazioni e comunque almeno una volta all'anno effettuare l'analisi dello scarico per verifica dei parametri di legge
- prendere nota di tutti i controlli ed interventi effettuati su un registro apposito da tenere presso il punto vendita

2) Chimico-Fisico

Sono in genere costituiti da :

- una vasca di decantazione e disoleazione
- due scomparti di reazione

- due serbatoi per reagenti chimici
- una vasca di sedimentazione
- un filtro con materiale inerte
- eventuale filtro con carboni attivi
- attrezzature e macchinari di servizio dell'impianto.

Principio di funzionamento

Le acque vengono inviate nella vasca di decantazione e separazione olio da cui passano negli scomparti di reazione.
In queste vengono miscelate con reagenti chimici opportunamente dosati e la miscela fangosa derivata passa nella vasca di sedimentazione e chiarificazione.
I fanghi prodotti vengono raccolti su nastro di tessuto filtrante, mentre le acque, prima dello scarico, passano in un filtro di materiale inerte.

Per questo tipo di impianto il Gestore, oltre ai compiti indicati in precedenza, deve:

- periodicamente controllare lo stoccaggio dei reattivi e provvedere al reintegro
- giornalmente controllare l' efficienza e funzionalità dell' impianto di dosaggio nonché dei macchinari di servizio

Spesso le acque effluenti degli impianti di lavaggio vengono riciclate totalmente o parzialmente.
In tal caso gli impianti di depurazione hanno il solo scopo di consentire il riutilizzo delle acque già usate, salvo reintegro delle perdite. Restano validi i controlli previsti, a meno delle analisi, per garantire l' efficienza degli impianti ed un buon risultato del lavaggio.
È opportuno comunque provvedere periodicamente al ricambio totale dell'acqua in ciclo.

3) Biologico

Sono in genere costituiti da :

- un separatore fanghi (pretrattamento)
- un separatore oli (pretrattamento)
- un impianto a bio-ossidazione
- attrezzature e materiali a servizio dell’impianto

Principio di funzionamento
I reflui di origine organica pretrattati attraversano dall'alto al basso un apposito materiale di supporto , che costituisce il letto percolatore , sviluppando nella superfice dello stesso una progressiva stratificazione di microrganismi responsabili del processo di ossidazione degli inquinanti, formando una pellicola biologica. Questa biomassa aderisce al materiale di supporto e permette l'ossidazione la disgregazione e il successivo adsorbimento degli inquinanti presenti nei reflui .
Il film biologico tende nel tempo a maturare e staccarsi dal materiale di supporto abbandonando il letto percolatore ; le morchie non più attive vengono rinviate alla vasca di dissabbiatura a monte dell'impianto e si depositano sul fondo.
E' necessario che per questo tipo di impianto, peraltro di semplice funzionamento, che il Gestore esegua la periodica manutenzione e lo smaltimento dei fondami del separatore fanghi .

ATTENZIONE AL CLIENTE

GESTIONE RECLAMI E SODDISFAZIONE CLIENTI

Tamoil Italia S.p.A. considera il monitoraggio della soddisfazione del Cliente uno degli indicatori fondamentali per la misurazione dell'efficacia del servizio erogato da parte dei propri Punti Vendita; così pure, i reclami sporti dal Cliente rappresentano una fondamentale informazione per il miglioramento del servizio erogato.
La raccolta di queste informazioni avviene a cura di Tamoil Italia S.p.A. attraverso sito internet www.tamoil.it, indirizzo di posta elettronica info@tamoil.it, e appositi numeri verdi (vedi Appendice D).
Il Gestore deve indirizzare i Clienti ad utilizzare le suddette modalità di comunicazione per qualsiasi esigenza di segnalazione di situazioni di reclamo o di gradimento dei servizi offerti sul Punto Vendita.

MODULISTICA ALLEGATA

Allegato 1 Modulo d'ordine Divise Gestori e Bar	Modulo da utilizzare per effettuare l'ordine delle divise
Allegato 2 Rapporto Visita su P.V.	Modulo per il monitoraggio dei livelli di servizio
Allegato 3 Riconciliazione giacenze	Modulo da utilizzare per la trasmissione dei dati relativi alla riconciliazione delle giacenze a Tamoil Italia S.p.A.
Allegato 4 Cali	Modulo per la comunicazione dei cali a Tamoil Italia S.p.A.
Allegato 5 Sinistri	Modulo per la segnalazione di danni occorsi sul Punto Vendita
Allegato 6 Check list Giornaliera	Modulo per i controllo giornaliero del fabbricato e del piazzale
Allegato 7 Check list Settimanale	Modulo per i controllo settimanale del fabbricato e del piazzale
Allegato 8 Piano delle manutenzioni programmate	Modulo per l'identificazione delle manutenzioni programmate

ELENCO APPENDICI

A. LIVELLI DI SERVIZIO E CRITERI DI MONITORAGGIO
B. ISTRUZIONE PER TENUTA REGISTRO U.T.F.
C. ELENCO NORMATIVA APPLICABILE
D. NUMERI UTILI
E. NUMERI DI EMERGENZA